UNIVERSIDAD ESTATALAMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN TURISMO

TEMA

DINÁMICA OCUPACIONAL DE ALOJAMIENTO EN FERIADOS DE LA CIUDAD PUYO, PERÍODO 2015-2020

AUTORAS

VILCACUNDO JIMENEZ FERNANDA ANABELLE

QUINTANILLA VEGA SILVIA GISELA

DIRECTORA DEL PROYECTO

M.Sc. TANIA CRISTINA CEVALLOS PUNGUIL

Puyo – Ecuador

2020 - 2021

DECLARATORIA Y AUTORIA DE CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben, **Quintanilla Vega Silvia Gisela** con C.I. **020240377-0** y **Vilcacundo Jiménez Fernanda Anabelle** con C.I. **175004438-8**, hacen constar que son autoras del trabajo de Integración Curricular titulado: **Dinámica ocupacional de alojamiento en feriados de la ciudad Puyo, período 2015-2020**, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del tutor de dicho trabajo, **M.Sc Tania Cristina Cevallos Punguil**. En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Pastaza, a los 18 días del mes de julio del 2021.



Quintanilla Vega Silvia Gisela
C.I. 020240377-0



Vilcacundo Jiménez Fernanda Anabelle
C.I. 175004438-8

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el Trabajo de Integración Curricular titulado: **"Dinámica ocupacional de alojamiento en feriados de la ciudad Puyo, período 2015-2020**".



Ing. Edison Eduardo Ruíz Mármol, Ms.C

Presidente del tribunal



Ing. David Agapito Zambrano Vera, Ms.C

Miembro del tribunal



Ing. Mario Javier Barrera Castro, Ms.C

Miembro del tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Quien suscribe el presente Ing. Tania Cristina Cevallos Punguil, M.Sc., con CI:1600394140, certifica que el Trabajo de Integración Curricular titulado, **"Dinámica ocupacional de alojamiento en feriados de la ciudad Puyo, período 2015-2020",** ha sido examinado a través del sistema Antiplagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del 2%.

En el cantón Pastaza, a los 18 días del mes de Julio del 2021.



Ing. Tania Cristina Cevallos Punguil, M.Sc

Director del Trabajo de Integración Curricular

DERECHOS DE AUTOR COPYRIGHT

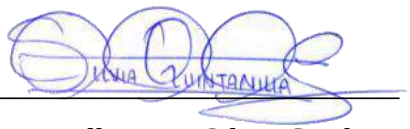
©2021, Silvia Gisela Quintanilla Vega y Fernanda Anabelle Vilcacundo Jiménez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento , siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Quintanilla Vega Silvia Gisela y Vilcacundo Jiménez Fernanda Anabelle, declaramos que el presente proyecto de investigación, es de nuestra propia autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de integración curricular.



Quintanilla Vega Silvia Gisela
C.I. 020240377-0



Vilcacundo Jiménez Fernanda Anabelle
C.I. 175004438-8

DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se me presentaban por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mi querida madre y su esposo por ser esas personas más fundamentales durante todo mi trayecto estudiantil y de vida. A mi Abuelita y hermano quienes desde el cielo me guían, siempre están en mi corazón. A mi hermano y su esposa por jugar un rol importante en mi vida, siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padres. A mis Sobrinas y Sobrino por que llenan de alegría y felicidad todos los días de mi vida. A mi amiga, que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino.

Fernanda Anabelle Vilcacundo Jiménez

Dedico de manera especial a Dios, a toda mi familia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; mucho de estos logros alcanzados se los debo a ellos entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. Por último e importante me dedico a mí misma ya que no fue nada fácil llegar hasta aquí, a pesar de mi pésimo carácter y los malos ratos he tenido las ganas de superarme y seguir adelante y por qué no a mi amiga que ha estado ahí en todos los sufrimientos que nos ha traído consigo la vida universitaria.

Silvia Gisela Quintanilla Vega

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres Martha y Juan quienes me ha consentido y apoyado en lo que me he propuesto y sobre todo han sabido corregir mis errores. A mi hermano y esposa, que con sus consejos y ayuda me han servido para afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida. A la Universidad Estatal Amazónica y la facultad de Ciencias de la Vida por haberme permitido ser parte de esta maravillosa carrera Licenciatura en Turismo, gracias por los conocimientos brindados a lo largo de la carrera universitaria.

Fernanda Anabelle Vilcacundo Jiménez

En primera instancia, agradezco a Dios por la salud, valor y las ganas de seguir en este camino sin duda alguna no fue nada fácil, a mi familia por apoyarme siempre en los momentos más duros. A mi abuelita y tío quienes fueron el pilar fundamental de mi vida, aunque no los tenga hoy presente viven en mi mente y corazón. Agradezco infinitamente también a mi enamorado quien ha estado conmigo en los momentos más duros y turbulentos motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitieron. Y por último agradezco a los docentes y tutora del proceso de titulación, que fueron parte de mi etapa universitaria y quienes han tomado la ardua tarea de transmitirme sus conocimientos que corresponden a mi profesión.

Gracias infinitas!

Silvia Gisela Quintanilla Vega

RESUMEN

La presente investigación titulada, “Dinámica ocupacional de alojamiento en los feriados de la ciudad Puyo, período 2015-2020”, tuvo como finalidad el de determinar la capacidad instalada y efectiva en los establecimientos de alojamiento turístico, durante los feriados decretados de forma obligatoria a nivel nacional por parte de la presidencia de la república del Ecuador. La investigación fue de tipo mixto basada en un enfoque cualitativo por la recopilación de información en fuentes bibliográficas y archivos ya originados, cuantitativa por los datos generados por parte del MINTUR, centrados en revisar datos secundarios (estadísticas, informes, expedientes, etc.). Los resultados arrojados en el primer objetivo han permitido identificar la capacidad instalada y efectiva con la que cuenta la cuidad Puyo, en base al catastro de actividades turísticas del 2020. Los resultados generados en el segundo objetivo permitieron observar los principales feriados y año que han destacado en este periodo, beneficiando al sector de alojamiento de la ciudad de estudio. Estos análisis posibilitaron una proyección al tercer objetivo con datos estadísticos los cuales se presentaron a través de un boletín informativo, donde se pudo evidenciar el año y feriado con más y menos registros de turistas, que han obtenido los establecimientos de alojamiento, permitiendo determinar la dinámica ocupacional que se generó en cada feriado en el periodo estimado.

PALABRAS CLAVES: Dinámica, Alojamiento, Feriado, Sector Turístico, Ocupacional, Boletín Informativo.

ABSTRACT

The present investigation entitled, "Occupational dynamics of accommodation on holidays in the city of Puyo, period 2015-2020", had the purpose of determining the installed and effective capacity in tourist accommodation establishments, during the holidays decreed as mandatory. at the national level by the presidency of the Republic of Ecuador. The research was of a mixed type based on a qualitative approach due to the compilation of information in bibliographic sources and archives already originated, quantitative by the data generated by the MINTUR, focused on reviewing secondary data (statistics, reports, files, etc.). The results obtained in the first objective have made it possible to identify the installed and effective capacity with the account of the city of Puyo, based on the registry of tourism activities for 2020. The results generated in the second objective allowed observing the main holidays and years that have stood out in this period, benefiting the accommodation sector of the study city. These analyzes made possible a projection to the third objective with statistical data which were presented through an informative bulletin, where the year and holiday could be evidenced with more and fewer tourist registrations, which the accommodation establishments have obtained, allowing to determine the dynamics Occupational that was generated on each holiday in the estimated period.

KEY WORDS: Dynamics, Accommodation, Holidays, Tourism Sector, Occupational, Informative Bulletin.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA Y AUTORIA DE CESIÓN DE DERECHOS ii

CERTIFICADO DE APROBACION POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN ...III

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND IV

DERECHOS DE AUTOR COPYRIGHT V

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD VI

DEDICATORIA..... VII

AGRADECIMIENTO VIII

RESUMEN IX

ABSTRACT..... X

ÍNDICE DE CONTENIDO XI

ÍNDICE DE TABLAS..... XIII

ÍNDICE DE FIGURAS..... XIV

CAPITULO I..... 1

1. INTRODUCCIÓN..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 2
1.2. OBJETIVOS..... 3
1.2.1. Objetivo General..... 3
1.2.2. Objetivos Especifico 3
1.3. JUSTIFICACIÓN..... 3

CAPÍTULO II 4

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 4

2.1. PRINCIPALES DEFINICIONES..... 4
2.1.1. Feriado 4
2.1.2. Alojamiento..... 5
2.1.3. Dinámica Ocupacional 5
2.1.4. Capacidad instalada de alojamiento..... 6
2.1.5. Tasa de ocupación de alojamiento..... 7
2.2. COMPONENTES Y PERSPECTIVAS DEL TURISMO 7
2.3. PERSPECTIVAS DEL TURISMO 9
2.4. PERSPECTIVAS DEL TURISMO COVID 19..... 9
2.5. IMPORTANCIA DE LOS FERIADOS EN EL ECUADOR..... 10
2.6. IMPACTO DE PERNOCTACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN ECUADOR..... 11
2.7. TASA OCUPACIONAL DE ALOJAMIENTO COMO INDICADOR DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA..... 12

2.8. CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS EN EL ECUADOR..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
2.9. BOLETIN INFORMATIVO DIGITAL 14
2.10. CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE UN BOLETÍN INFORMATIVO DIGITAL. 14
2.10.1. ESTRUCTURA DE UN BOLETÍN INFORMATIVO 15
2.10.2. TIPOS DE BOLETINES INFORMATIVOS 16

CAPÍTULO III 18

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 18

3.1. LOCALIZACIÓN 18
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 19
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 22
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 22

CAPITULO IV 24

4. RESULTADOS 24

4.1. IDENTIFICAR LA CAPACIDAD INSTALADA Y EFECTIVA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUYO AÑO 2020. 24
4.1.1. CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE PUYO 24
4.2. ESTABLECER EL NIVEL DE OCUPACIÓN POR FERIADOS Y COMPARATIVA ANUAL DE PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUYO EN EL PERIODO 2015 – 2020. 27
4.2.1. Nivel de ocupación en los feriados periodo 2015-2020. 28
4.2.2. Nivel de ocupación en los años del periodo 2015-2020. 34
4.3. INFORMAR SOBRE LA DINÁMICA DE OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LOS FERIADOS DE LA CIUDAD DE PUYO A TRAVÉS DE UN BOLETÍN DIGITAL 36

CONCLUSIONES 48

RECOMENDACIONES 49

REFERENCIAS 50

ANEXOS 57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Feriados Nacionales 10
Tabla 2 Decreto sobre los feriados en Ecuador años 2016- 2020. 11
Tabla 3 Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico. 13
Tabla 4 Características de un boletín informativo. 15
Tabla 5 Estructura de un boletín informativo..... 16
Tabla 6 Límites de la ciudad de Puyo 19
Tabla 7 Enfoques de la Investigación 19
Tabla 8 Hoteles..... 24
Tabla 9 Hostales 25
Tabla 10 Hosterías..... 26
Tabla 11 Lodge..... 26
Tabla 12 Casa de huéspedes..... 27
Tabla 13 Feriados en el año 2015..... 28
Tabla 14 Feriados en el año 2016..... 29
Tabla 15 Feriados en el año 2017..... 30
Tabla 16 Feriados en el año 2018..... 31
Tabla 17 Feriados en el año 2019..... 32
Tabla 18 Feriados en el año 2020..... 33
Tabla 19 Nivel de ocupación en el periodo 2015-2020. 34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema turístico y sus componentes. 8
Figura 2. Producto turístico.....8
Figura 3. Tipos de boletines Informativos 16
Figura 4: Fuentes de los boletines digitales 17
Figura 5. Ubicación de la Ciudad de Puyo.....18
Figura 6: Método RevPAR 23
Figura 7. Feriados del año 2015.....28
Figura 8. Feriados del año 2016.....29
Figura 9. Feriados del año 2017.....30
Figura 10. Feriados del año 2018.....31
Figura 11. Feriados del año 2019.....32
Figura 12. Feriados del año 2020.....33
Figura 13. Comparativa anual 2015-2020.....35
Figura 14. Portada del boletín informativo. 37
Figura 15. Portada del boletín informativo. 38
Figura 16. Introducción del boletín informativo.....39
Figura 17. Contenido del boletín informativo.....40
Figura 18. Contenido del boletín informativo.....41
Figura 19. Contenido del boletín informativo.....42
Figura 20. Contenido del boletín informativo.....43
Figura 20. Contenido del boletín informativo.....44
Figura 22. Contenido del boletín informativo.....45
Figura 23. Conclusiones boletín informativo.....46
Figura 24. Créditos del boletín informativo.....47

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

El sector de alojamiento con el transcurso de los años ha ido tomando más potencialidad dentro de la actividad turística, siendo uno de los factores importantes a considerar entre los servicios ofertados al cliente, ya que desempeñan un papel importante en el éxito y popularización de cualquier destino turístico; al poder disfrutar de diferentes actividades de ocio en el tiempo de estancia (Aguerra, 2016).

Considerando que en la industria del turismo hotelero se ha producido cambios profundos en las funciones y responsabilidades por parte de las entidades que promueven los destinos turísticos, debido al surgimiento de nuevos perfiles y necesidades del turista frente a la evolución e innovación como principal timón de mando; sin duda alguna la percepción de la turista varía de acuerdo a sus preferencias. Esto permite cambios de percepciones desde la alta gerencia para la toma de decisiones dentro del desarrollo del sector de alojamiento frente a las necesidades de las nuevas percepciones que han surgido actualmente.

La presente investigación referida al tema de la dinámica ocupacional de alojamiento en feriados de la Ciudad Puyo, periodo 2015-2020, se puede definir como uno de los principales indicadores turísticos a tomar en cuenta dentro del desarrollo complementario a los productos turísticos. Este estudio nos permite identificar la capacidad instalada y efectiva de los establecimientos de alojamiento de la ciudad, tomando en cuenta las diferentes variantes que pueden producirse en el transcurso de los años con los distintos establecimientos. Como segundo punto de análisis se toma en cuenta; determinar el nivel ocupacional que producen los feriados dentro del sector, permitiendo realizar una comparativa de productividad del servicio al lapso del periodo estimado. Información que es sistematizada dentro de un boletín informativo, misma que proporciona a los propietarios una referencia base para su planificación en el sector turístico.

1.1. Planteamiento del problema

Ecuador es conocido como el país de los cuatro mundos en lo cual destaca como uno de los países con gran variedad de actividades turísticas aptas para todo tipo de visitantes, gracias a esto Ecuador sobresale como un importante polo de atracción para el turismo, convirtiéndose en un motor importante para la economía nacional. MINTUR (2015)

En el país, existen feriados largos los cuales permiten la reactivación de la actividad turística, es así que el empresario turístico ha enfoca todos sus esfuerzos a buscar que la tasa de ocupación en esta temporada llegue a su máximo nivel, pudiendo determinar cuál de los feriados tiene el mayor ingreso de turistas a los establecimientos de alojamiento manteniendo una gran oferta que son puntos clave para captar turistas nuevos y prometer un adecuado aprovechamiento de los destinos, lo que se refleja en el nivel de ocupación de las plazas con las que cuenta el establecimiento de alojamiento, por esa razón siempre estas empresas apuntan con mayor interés a los feriados, para cubrir el máximo porcentaje de la tasa de ocupación.

La ciudad Puyo, cabecera cantonal de Pastaza, mediante revisiones bibliográficas realizadas no se ha evidenciado investigaciones que se centren en la ocupación de alojamiento durante los feriados producidos en la ciudad a lo largo del periodo determinado hasta la actualidad y la escasa información brindada en base a la comparativa anual y al crecimiento porcentual de los feriados, que nos permita conocer la dinámica ocupacional que se produce en los establecimientos de alojamiento turístico.

Según los decretos efectuados por el gobierno se tiene a consideración 10 feriados nacionales que son establecidos cada año, por esto la necesidad de realizar la investigación basada en el catastro de actividades turísticas y la matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico, esto permitirá determinar que feriado y que año ha sido beneficioso para dichos establecimientos de la Ciudad. **¿La existencia de los feriados decretados por el gobierno en Ecuador ha generado una dinámica positiva de la ocupación de alojamiento en el período 2015- 2020?**

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar la dinámica ocupacional de alojamiento en la ciudad de Puyo para el período 2015 - 2020

1.2.2. Objetivos Especifico

- Identificar la capacidad instalada y efectiva del servicio de alojamiento de la ciudad Puyo año 2020
- Establecer el nivel de ocupación por feriados y comparativa anual de productividad del servicio de alojamiento de la ciudad Puyo en el periodo 2015 - 2020
- Informar sobre la dinámica de ocupación de alojamiento turístico en los feriados de la ciudad Puyo a través de un boletín digital

1.3. Justificación

El turismo es una parte fundamental para el desarrollo de nuestro país, es por eso que durante los feriados nacionales decretados como días libres; promueven todas las actividades turísticas que se ofrece a nivel nacional. El sector de alojamiento se ha convertido en uno de los puntos centrales para la acogida de los turistas nacionales e internacionales como la principal base de indicador en el rendimiento de la tasa ocupacional en los feriados determinados por el MINTUR.

La presente investigación surge por la necesidad de determinar la dinámica ocupacional de los últimos cinco años en el sector de alojamiento, la cual permite identificar los feriados más importantes durante el año para una correcta planificación de los gestores turísticos frente a los próximos años. La adecuada información generada es oportuna y de interés para el empresario turístico, quien pueda tomar decisiones a través de la generación de acciones, mediante los resultados obtenidos de datos estadísticos relacionados al número de turistas que visitan el destino.

Con el desarrollo de esta investigación, las instituciones públicas y privadas podrán llevar a cabo la socialización a través de boletines digitales, sobre los resultados referentes a la dinámica ocupacional en los feriados de la ciudad Puyo frente a los propietarios turísticos. De tal manera, esta investigación permitirá

conocer si es positiva la dinámica ocupacional en los sectores de alojamiento transcurrida en los últimos cinco años, teniendo en cuenta la variedad de datos obtenidos para futuras investigaciones en el ámbito turístico.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A lo largo de este capítulo se pretende realizar aproximaciones teóricas más relevantes al tema de estudio que englobe todo lo referente a la dinámica ocupacional y a los feriados en Ecuador, principalmente en la ciudad Puyo.

2.1. Principales definiciones

2.1.1. Feriado

De acuerdo con Novaro (2017) cita que los feriados son considerados como: "una ocasión para descansar o pasear pero también una fecha en que dejamos de ocuparnos exclusivamente de lo personal y atendemos a lo común, que, por su significado compartido, nos une, define y actualiza nuestra identidad" (pág. 2).

Tanto Sciarrette (2018) define a los feriados como:

> Paseos y descansos cortos con un gran motor de activación para los centros turísticos, lo cual contribuye a reducir el impacto producido por la estacionalidad de la demanda. A medida que sea propuesta para establecer "feriados puentes turísticos" que permite aumentar la cantidad de fines de semana largos, hace que la frontera entre baja y alta temporada sea cada vez menor (pág. 23).

Lo mismo ocurre con lo mencionado por Abramovich (2018) que:

> Los feriados son considerados como estrategias tomadas para fomentar los viajes de la población. Los feriados pueden generar un aumento de la demanda turística, ya que generan más tiempo libre desplazando hacia arriba la restricción temporal de las personas, cuando se generan feriados largos "fines de semana" (al caer viernes, sábado y domingo) estos recesos son un incentivo para poder viajar (pág. 8).

Los feriados como antes ya lo han citado los diferentes autores son considerados como una fecha de descanso y son un gran motor de activación

económica para los centros turísticos como los establecimientos de alojamiento, mismos que, gracias a esto han generado ingresos significativos en sus operaciones.

2.1.2. Alojamiento

Como lo menciona Barragán (2010) a quien cita Salazar (2019) "el alojamiento es considerado como uno de los principales servicios para el desarrollo turístico, el cual proporciona alimentación y hospedaje para que el viajero haga uso de sus espacios y genere utilidades a sus inversores" (pág. 40).

El alojamiento turístico está constituido por habitaciones con fines turísticos en la localidad, es uno de los principales servicios para el desarrollo del turismo. Dentro de los alojamientos turísticos se encuentran varios grupos como; hoteles, hostales, casa de huéspedes, campings y residencias, tal como lo menciona Salazar (2019, pág. 40).

De modo similar Yuctor Álvarez y Salazar-Duque (2019) mencionan que:

> El alojamiento es distinto a las demás empresas tradicionales, debido a que en su organización interna se destacan horarios rotativos en el personal operativo, trato continuo y directo con el cliente, talento humano que desempeña un rol protagónico dentro del sector de alojamiento, la satisfacción del cliente externo turista y la calidad e imagen tanto de la institución como del destino turístico (págs. 90-91).

Como lo citan los autores a los establecimientos de alojamiento turístico estos permiten que el turista puede hospedarse durante un tiempo determinado, disfrutando de todos los servicios e instalaciones para satisfacer de una manera correcta las expectativas del turista de dicho establecimiento turístico.

2.1.3. Dinámica Ocupacional

Según lo que mencionan Monsalve y Hernández (2015) a quienes citan González-Posada y Reyes-Bedoya (2019) que:

> La dinámica ocupacional es el movimiento o cambio constante que sufre una determinada variable dentro de un sector, considerando como uno de los factores importantes dentro de la actividad. Además, que la efectiva

> gestión de los servicios hoteleros, desde un enfoque del desarrollo sostenible, contribuye al progreso y promoción de los destinos garantizando el desarrollo mutuo de estos (pág. 115).

En cuanto al contexto anterior se pude mencionar que dentro de la dinámica ocupacional de los establecimientos de alojamiento turístico y su ocupación cada uno de estos tiene su vida propia, sus reglas, sus horarios, espacios y formas de convivencia, todo lo que podríamos llamar una dinámica.

2.1.4. Capacidad instalada de alojamiento

La utilización de la capacidad instalada se realiza para un período de tiempo específico pues la misma puede variar durante el día, semana, mes o año. Mundaca, Saldarriaga y Virreira (2019) afirman que:

> La utilización de capacidad instalada hace referencia al porcentaje de capacidad de un sector industrial que se encuentra en uso, con esto nos da la medida de aprovechamiento los recursos de alojamiento que tiene en el transcurso del año (págs. 2-3).

A su vez Flórez (2017) menciona que: "la capacidad instalada corresponde a la capacidad máxima disponible permanente en un establecimiento de alojamiento. Lo que permite un número determinado de turistas se llega a conclusión de que representa la cantidad máxima que puede un establecimiento alojar" (pág. 15).

De manera similar como lo afirman Parrado y Trujillo (2015) parten de la premisa que la capacidad instalada hotelera es "el número de habitaciones que tiene el hotel y los servicios que presta a sus huéspedes, teniendo en cuenta todos los recursos disponibles, sea equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología y experiencia/conocimientos" (pág. 19).

En base a los contextos mencionados con anterioridad por los diferentes autores se puede referir a que la capacidad instalada es el potencial de producción con el que cuenta un establecimiento de alojamiento dentro del ámbito turístico, amplio en oferta y condiciones favorables que permite dar respuesta a las expectativas del cliente y satisfacer todas sus necesidades.

2.1.5. Tasa de ocupación de alojamiento

Se considera a la tasa de ocupación como la información referente a la demanda de turistas y el porcentaje de pernoctación generada en los establecimientos turísticos (Gonzales y Velasco, 2021).

Al igual que la Customer Alliance (2019) refiere a la tasa de ocupación hotelera como una referencia al número de habitaciones ocupadas de un hotel en un determinado momento en el tiempo. La tasa puede ser calculada diariamente, semanalmente, mensualmente, etc. De igual manera, se puede calcular un promedio por establecimiento, zona, ciudad, etc.

Mientras que Ibañez, Almendarez-Hernández y Sánchez-Brito (2020) mencionan que:

> La tasa ocupacional de alojamiento ayuda a monitorear la actividad hotelera, a través de cuatro niveles como: ocupación, estacionalidad, tendencias a largo plazos y la duración de la temporada. Con esto se puede realizar una segmentación de la oferta hotelera, al final de cada temporada para mostrar resultados de mayor afluencia durante el feriado (pág. 90).

Mediante lo expuesto con anterioridad la tasa ocupacional se logra a través de la operatividad y servicios que ofrecen los distintos establecimientos de alojamiento basada en la oferta ya que es un importante indicador de la actividad turística.

2.2. Componentes y perspectivas del turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) a quien cita Urreta (2019) menciona que la actividad turística es tan compleja que se debe considerar como un sistema, misma que está conformada por cuatro elementos principales (pág. 62).

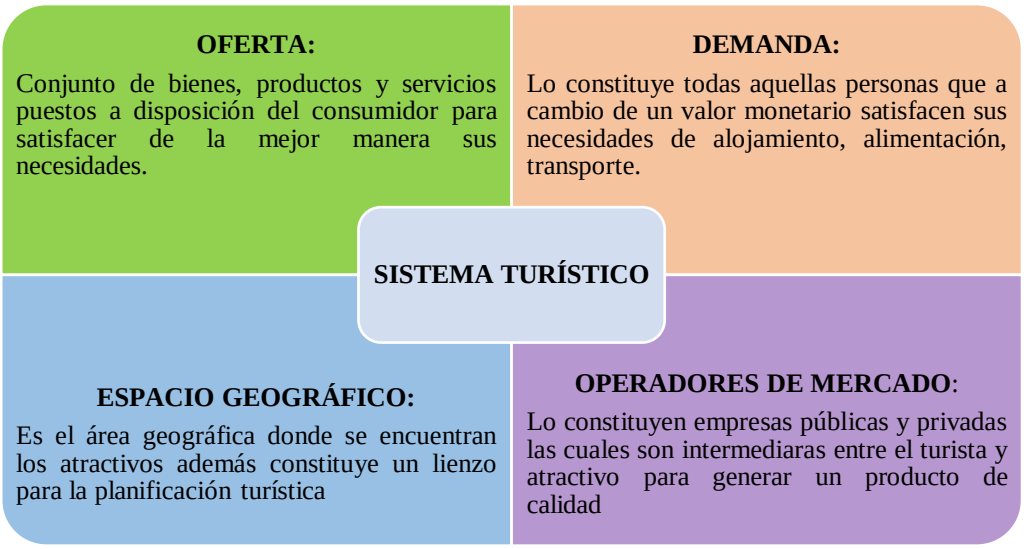


Figura 1.Sistema turístico y sus componentes.

Fuente: (Tomado de la OMT y adaptado por Urreta, 2019, pág. 62).

Según Boullon (2003) y Gurria (2004) a quienes cita Morillo (2011) en su revista turismo y producto turístico menciona que:

> Desde el punto de vista de sus componentes, como el encuentro de la oferta y la demanda turística a través del proceso de venta del producto generado por la estructura de producción turística debe estar perfectamente regulado a fin de equiparar cualitativa y cuantitativamente la oferta y la demanda (pág. 153).

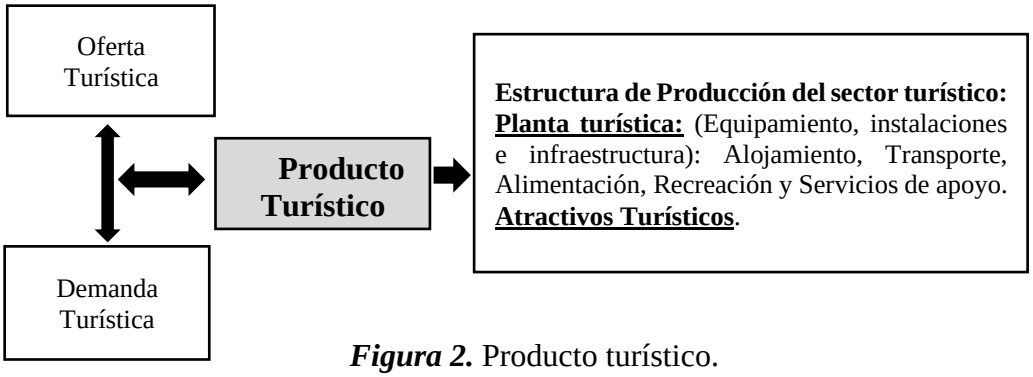


Figura 2. Producto turístico.

Fuente: (Tomado de Boullon 2003 y Gurria 2004, pág. 153)

Boullon, dentro del sistema turístico considera como parte importante a la oferta y demanda mismas que se involucran en el hilo principal de la venta de un producto turístico como esencia del sistema, se implican otros componentes a fin de que exista una correcta interrelación de las partes.

2.3. Perspectivas del turismo

El sector de turismo, es uno de motores más poderosos del crecimiento y desarrollo económico; lo cual debe gestionar para crear oportunidades de negocios que favorezcan al crecimiento del empleo; requiere mejorar la infraestructura turística, cambios tecnológicos, servicios turísticos, educación y desarrollo de habilidades para la creación de nuevos negocios que generen crecimiento en el sector. Esto permite generar condiciones propias para los visitantes, convirtiendo en el destino de su preferencia. (Medina, 2019).

De acuerdo con Carranza (2012) a quien citan Virruel, et.al., (2019) el turismo remite a la reflexión sobre aspectos tales como; el tiempo libre, la sociedad del consumo, las tendencias culturales y sociales, los motivos y gustos que se derivan de las condiciones particulares, condición contextual de la actividad turística y más políticas públicas del turismo (p.12).

Tal como se hace mención anteriormente, una de las perspectivas más importantes y amplias del turismo es el crecimiento y desarrollo de este sector, mismo que garantiza la aceleración del mercado local, nacional e internacional gracias a los cambios que se van produciendo, nuevos modelos competitivos, nuevos nichos de mercado.

2.4. Perspectivas del turismo COVID 19

La recuperación de la actividad turística es incierta; por el hecho de que no sea un servicio de primera ha llevado a que sea uno de los últimos en retomar su actividad. Desde este punto de vista, hasta ahora, los ejes de crecimiento de la industria turística han sido el turismo de enclave y la masificación de la actividad; apenas se ha esforzado en buscar una estrategia de expansión sostenible con los espacios y la seguridad de los usuarios. Según lo que manifiesta Páez (2020) en su revista “El impacto de la COVID-19 en el sector turismo” a quien cita Lalanza, 2020 (pág. 18).

2.5.Importancia de los feriados en el Ecuador

Mediante el decreto oficial 858 expedido por parte de la asamblea Nacional se dio a conocer el calendario de feriados nacionales para el sector público con vigencia hasta el 2020. El mencionado decreto regula todos los días de descanso en el país con el propósito de fomentar el turismo. Las empresas y operadores turísticos del país ven como positivo que se regulen los feriados en el país, en la Constitución de la República del Ecuador vigente hasta la fecha (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2015).

Esto ha permitido que se planifique de manera correcta tanto los turistas como los gestores de los negocios, en acuerdo con la dinámica de los días de descanso se ha promovido realizar los siguientes traslados en la ejecución de estos días festivos, como se lo menciona en el Art. 3 numeral 2 y 3 de la ley orgánica de servicio Público, LOSEP.

- Si cae martes el feriado se traslada al día previo.
- Si cae miércoles o jueves, el feriado se traslada al viernes inmediato.
- Si el día de descanso obligatorio es domingo pasará al lunes posterior.
- Si cae sábado se traslada al viernes anterior.

Con este proyecto se aprobó que quedarían 11 días de descanso a escala nacional más uno local, estos no serán recuperables, los sectores que no puedan parar sus actividades tendrán dos opciones, la primera usar turnos rotativos, es decir, que se busquen otros días para el descanso obligatorio, el segundo es que los empleadores cancelen por esos días trabajados según lo mencionado en la Ley Orgánica de servicio Público LOSEP, vigente hasta la fecha Presidencia de la República del Ecuador (2016).

Tabla 1

Feriados Nacionales

FERIADOS NACIONALES			
Enero	Año Nuevo	**Agosto**	10 de agosto y primer Grito de Independencia
Febrero	Carnaval	**Octubre**	Independencia de Guayaquil
Marzo	Viernes Santo	**Noviembre**	Dia de los Difuntos e Independencia de Cuenca
Mayo	Dia del Trabajo y Batalla del Pichincha	**Diciembre**	Navidad

Fuente: (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2015, págs. 1-3).

En el decreto establecido por la presidencia de la Republica del Ecuador (2015) dado en el Palacio Nacional se establecen los días de descanso obligatorio y recuperable acogiendo lo que indica el artículo 383 de la Constitución de la República del Ecuador en la que se garantiza a las personas el tiempo libre y promoción de actividades para el esparcimiento y descanso (págs. 1-3).

Tabla 2

Decreto sobre los feriados en Ecuador años 2016- 2020.

DECRETO SOBRE LOS FERIADOS EN ECUADOR PARA LOS AÑOS 2016, 2017, 2018, 2019 Y 2020			
Días de descanso obligatorio		**Puentes vacacionales**	
En el artículo 2, para el sector público, se trasladan los siguientes días de descanso obligatorio.		Se declara puente vacacional para los siguientes días.	
2016	Del 24 de mayo al 27 de mayo; 10 de agosto al 12 de agosto.	**2016**	4 de noviembre por el puente de los difuntos e independencia de Cuenca (incluye 5 y 6).
2017	Del 24 de mayo al 26 de mayo; 10 de agosto al 11 de agosto.	**2018**	31 de diciembre por puente al 1 de enero del siguiente año (incluye sábado 29 y domingo 30).
2018	Del 24 de mayo al 25 de mayo; 9 de octubre al 12 de octubre.	**2019**	30 y 31 de diciembre por puente al 1 de enero del siguiente año (incluye sábado 28 y domingo 29).
2019	Del 9 de octubre al 10 de octubre.		
Las jornadas laborables no serán recuperables, con excepción de los días 4 de noviembre del 2016 y el 30 y 31 de diciembre del 2019.			

Fuente: (Tomado de la Presidencia de la Republica del Ecuador, 2015, págs. 1-3).

2.6. Impacto de pernoctaciones en establecimientos de alojamiento en Ecuador.

Como lo definen Arboleda y Espinoza (2018) dentro del sector turístico:

> Continuamente se manifiestan nuevas tendencias de crecimiento a nivel nacional mejorando las pernoctaciones en los alojamientos turísticos de cada destino. En la actualidad han sido mayores los grupos de turistas que han encontrado en Ecuador motivos para recorrerlo, beneficiando al sector hotelero en el número de plazas disponibles en el mercado ya que cada vez es mayor (pág. 61).

Según la ministra de Turismo Rosi Prado de Holguín, se ha analizado la previsión de pernoctación la misma que continua entre 1 y 2 noches, en el grupo que más aplica salidas cortas comprendiendo entre 16 y 35 años. Mientras que en el rango de 46 a 55 años 5 de cada 10 buscaran estadías más largas que superen a las 7 noches, citado por el MINTUR (2020).

Esto sin duda alguna, nos lleva a reflexionar sobre lo vulnerable que es la actividad turística en esta crisis sanitaria por la que estamos atravesando, siendo importante recalcar que nos es la realidad de una población; si no, la realidad de todos los países involucrados en la actividad turística. En este sentido, el segmento vacacional va a tener su recuperación mucho antes que los sectores urbanos con cambios de patrones frente a una nueva realidad.

2.7.Tasa ocupacional de alojamiento como indicador de la actividad turística

Según el art. 43 del reglamento General de la Ley de Turismo (2015) de termina que:

> El alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. Esto permite determinar si el turismo incrementa también va a haber un gran beneficio a la actividad turística de cada destino (pág. 11)**.**

Por lo tanto Gonzales, et al., (2015) "consideran que los indicadores que permiten medir la tasa ocupacional generan ingresos e incremento del desarrollo regional dando lugar a la inversión de diferentes empresas hoteleras interesadas por el destino turístico" (pág. 6).

La tasa ocupacional de alojamiento dentro de un periodo de estudio, este índice hotelero es muy utilizado pues muestra el ingreso que obtiene el establecimiento por cada habitación disponible, ya que todas estas ocupadas o no generan gastos (Omnibees, 2019).

Con esta referencia, González, et al., (2015) haciendo hincapié a la actividad turística considera: que los indicadores de la actividad turística generan una

importante información referente a los cambios y progresos sobre el desarrollo regional resultante de la inversión de las diferentes empresas hoteleras dentro de un destino; determinando la afluencia turística en un periodo establecido (pag.6).

Uno de los indicadores de rentabilidad hotelera que mide el balance entre la oferta es el Revenue Per Avalible Room (RevPAR) o Ingresos por habitación disponible, mide el número de habitaciones disponibles y la demanda de las habitaciones de un hotel por los huéspedes (Omnibees, 2019).

$$\boldsymbol{RevPAR} = \frac{\text{Habitaciones Vendidas}}{\text{Habitaciones Ocupadas}} \; x\,100\%$$

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2018) señala en el reglamento de alojamiento turístico última modificación de febrero del 2016, las diferentes clasificaciones de los establecimientos de alojamiento:

Art. 3.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios (págs. 7-10).

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Tabla 3

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico.

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería- Hacienda turística- Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de Huéspedes	Categoría única

Fuente: (Tomado del Sistema SIETE por el MINTUR, 2015, pág. 13).

2.8. Boletin informativo digital

Según Arenal (2018) menciona que un boletín digital "es un documento informativo elaborado por las diferentes instituciones como pueden ser empresas y organismos relacionados con el ámbito de la información, pudiendo abordar temas de interés" (pág. 15).

De igual forma como cita Borgues (2019) a un boletín informativo es aquel contenido que un subscriptor de un sitio web o blog recibe periódicamente por email y tiene el objetivo de informar sobre las últimas novedades de un tema.

Algo similar acurre con Castañeda (2014) a quien cita Rivera (2016) como "una publicación que se centra principalmente en un tema en específico de interés del lector. Muchos de estos boletines son publicados por organizaciones y compañías para poder proporcionar esta información de interés a los miembros". (pág. 45)

En base a lo mencionado por los autores anteriormente se comprende que un boletín informativo en un documento en donde se muestra de forma general y simplificada datos de una temática especifica por compartir. En lo que refiere en la actividad turística en el sector de alojamiento se tomaría en cuenta los puntos más importantes de la capacidad de instalada en los feriados que se genera en un año fiscal.

2.9. Características y tipos de un boletín informativo digital.

De acuerdo con las definiciones anteriores, el objetivo clave de un boletín informativo es difundir información, el encargo de realizar este tipo de informativos puede diseñarlo a su gusto, preferencia y de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Tabla 4

Características de un boletín informativo.

Características de un boletín informativo	
La información se plasma en un boletín al cual todos tienen acceso por medio de la web.	
AUTORIZACIÓN	Es imprescindible pedir permiso a los clientes para poder obtener las direcciones de correos electrónicos y así construir listas certificadas que aprueben las comunicaciones enviadas por la empresa.
FRECUENCIA	No se debe saturar este medio con una gran cantidad de comunicaciones; ya que el usuario puede llegar a sentirse bombardeado; se recomienda enviar dos boletines mensuales.
SEGMENTANTADO	Se pueden realizar segmentaciones en las listas de contactos con el fin del contenido sea de mayor relevancia e interés para el público interesado en este tipo de informativos.
TÍTULO ADECUADO	El título es muy importante de esto depende que el boletín sea leído o no. Para que llegue a ser efectivo; debe: plasmar la idea principal, llamar la atención y enganchar al lector.
CONTENIDO ACERTADO	El boletín debe contener un mensaje coherente, claro y sencillo. Toda la información debe ser oportuna y pertinente como para generar valor agregado y diferenciación con respecto a la competencia.

Fuente: (Adaptado de Rivera, 2016, pág. 67)

De acuerdo con lo establecido en la anterior **Tabla N°4** , es necesario que un boletín informativo posea varias características como un contenido acertado, segmentado para el grupo de personas apropiado, entre otras para que pueda ser exitoso y logre transmitir el mensaje de manera efectiva y correcta hacia el lector.

2.9.1. Estructura de un boletín informativo

Juaréz (2017) considerea que "los boletines informativos mantienen una estructura muy necesaria para el lector, misma en la cual les permite conocer todos los puntos necesarios" se toma la siguiente estructura (págs. 3-4).

Tabla 5

Estructura de un boletín informativo.

Estructura de un boletín informativo			
ORDEN	**DETALLE**	**ORDEN**	**DETALLE**
Numeración	Asignar folio consecutivo a cada boletín en la parte superior derecha, antes del título	**Título**	Resumen de manera clara concisa y coherente de la información, no debe pasar de 20 líneas.
Logotipo	Debe incluir el logotipo de la empresa o institución	**Datos de contacto**	Debe de contar con los datos de contacto del área de comunicación.
Fuente de letra	Arial 12 en cuerpo y sumario de nota, titulo en Arial 18.	**Cuerpo informativo**	Es la extensión del boletín, permite detallar el contexto a tratar.
Fecha y lugar	Debe manejarse en el diseño de negrita.	**Esquema de boletín**	Debe contener mínimo de dos a tres párrafos.
Extensión	Aceptando el manual de grafico de la organización en dependencia de las carillas necesarias.	**Lead**	Es el párrafo de género periodístico de un artículo, este contiene la esencia de la noticia e información amplia.
Formato	Justificado	**Interlineado**	1,15 puntos.

Fuente: (Tomado de Juaréz, 2017, págs. 3-4).

2.9.2. Tipos de boletines informativos

Según Castañeda (2014) a quien cita Rivera (2016) menciona que existen dos tipos de boletines, de los cuales podemos denotar a continuación. (pág. 45)

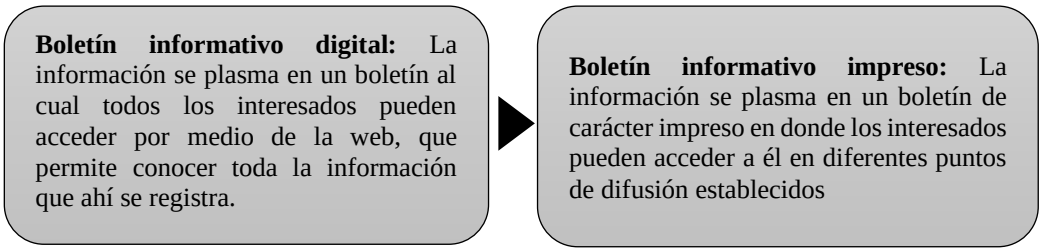


Figura 3: Tipos de boletines Informativos

Fuente: (Adaptado de Rivera, 2016, pág. 45).

De manera similar afirma Aránzazu Rodríguez (2020) menciona que los tipos de boletines pueden informativos digitales e impresos en los mismo que se pueden informar sobre empleo, subvenciones, etc. Estos pueden ser elaborados por una fuente primaria, secundaria y terciaria (pág. 223).

FUENTE PRIMARIA	FUENTE SECUNDARIA	FUENTE TERCIARIA
• Boletines oficilaes del Estado. • Registro de controles. • Datos estádisticos.	• Boletines o notas de prensa emitidos por el instiituto de Estadisticas, seguridad social y servicios publicos de empleo.	• Otras guías de recursos, revistas de seguridad social y estadisticas, entre otras.

***Figura 4**:* Fuentes de los boletines digitales

Fuente: (Tomado de Aránzazu Rodríguez , 2020, pág. 223).

Es por tal razón que, un boletín informativo digital es conveniente para dar a conocer a los interesados en el ámbito turístico principalmente en la ocupación hotelera en los diferentes establecimientos turísticos. Lo que nos va a permitir dar a conocer las estadísticas de la ocupación de alojamiento.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

Pastaza es una de las 24 provincias que conforman el Ecuador, considerada como la más grande y poblada del país, en la cual habitan 7 de las 14 nacionalidades, su capital es la ciudad Puyo, con una temperatura entre los 18° y 33°C, un clima cálido húmedo tropical, su precipitación anual entre los 2000 y 4000 mm, datos obtenidos del Gobierno Provincial de Pastaza (2019).



Figura 5. Ubicación de la Ciudad de Puyo.

La presente investigación tendrá lugar en la ciudad de Puyo, misma que es la cabecera cantonal de la provincia de Pastaza. Únicamente se trabajará con establecimientos de la ciudad Puyo registrados en los catastros del periodo 2015-2020.

Tabla 6

Límites de la ciudad de Puyo

Límites	
Norte	Provincia de Napo y Orellana
Sur	Provincias de Morona Santiago
Este	República del Perú
Oeste	Provincia de Tungurahua

Fuente: (Adaptado del Gobierno Provincial de Pastaza, 2019).

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

3.2.Enfoque de la investigación

La siguiente investigación se va a desarrollar con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) ya que parte de una investigación objetiva subjetiva que tiene una recolección de datos que más adelante serán analizados.

Desde el punto de vista de Hernández Sampieri, et al., (2008):

> Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la del fenómeno bajo estudio.

Tabla 7

Enfoques de la Investigación

MÉTODOS	CARACTERÍSTICAS	PROCESOS	BONDADES
CUALITATIVO	- Explora fenómenos a profundidad - Se conduce en ambientes naturales - Los significados se extraen de los datos - No se fundamenta en la estadística.	- Inductivo - Recurrente - Analiza realidades subjetivas - No tiene secuencia lineal	- Profundidad de significados - Amplitud - Riqueza interpretativa - Contextualiza el fenómeno.
CUANTITATIVO	- Mide fenómenos - Utiliza estadísticas - Prueba hipótesis - Hace análisis de causa efecto	- Secuencial - Deductivo - Probatorio - Analiza la realidad objetiva	- Generalización de resultados - Control sobre fenómenos - Precisión - Réplica - Predicción
MIXTO	Combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo.		

Fuente: (Tomado de Hernandez Sampiere, et al,., 2008).

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021)

3.3.Tipo de investigación

El presente trabajo está enfocado en un análisis mixto con una investigación documental (cualitativo y cuantitativa), cualitativo puesto que es necesario la recopilación de información en fuentes bibliográficas y archivos, cuantitativa por los datos generados por parte del MINTUR, centrados en revisar datos secundarios (estadísticas, informes, expedientes, etc.).

El diseño documental siempre se preocupa por la fidelidad de información. Toda información, se estudia en profundidad, para descubrir incoherencias y contradicciones, utiliza a la vez varias fuentes distintas, cotejándolas cuidadosamente. En este diseño hay que ser racionalmente selectivos. El propio investigador es quien define y selecciona los datos bibliográficos a utilizar; es posible que seleccione solo aquellos que concuerdan con la idea a defender. Por eso, se recomienda que cualquier búsqueda de datos secundarios se haga con cuidado y mucho orden, utilizando todas las informaciones disponibles.

También de carácter descriptivo y exploratorio porque se recogerán datos que se refieren a grupos relativamente amplios, donde se identificará variables de estudio que permitirán analizar las encuestas para la recolección de información.

3.4.Diseño de la investigación

Obj 1. Identificar la capacidad instalada y efectiva del servicio de alojamiento de la ciudad de Puyo año 2020

Para el primer objetivo que es de carácter descriptivo cualitativo, se utilizó el catastro de establecimientos turísticos debidamente registrados en el Ministerio de Turismo (MINTUR), información que fue tomada del catastro del año 2020, lo cual nos permitió identificar y conocer la realidad de la oferta turística en alojamiento de la ciudad Puyo con su capacidad instalada y capacidad efectiva producida en los feriados decretados a nivel nacional. Se trabajó mediante cuadros de categorización de los establecimientos de alojamiento turísticos.

Obj 2. Establecer el nivel de ocupación por feriados y comparativa anual de productividad del servicio de alojamiento de la ciudad de Puyo en el periodo 2015 - 2020

Para el segundo objetivo se utilizó la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico, datos proporcionados por el (MINTUR) de la ciudad de Puyo, se trabajó con el método del Revenue Per Avalible Room, ingreso por habitación disponible (RevPAR), según el grupo Omnibees (2019) lo define como un medidor utilizado en la industria hotelera para valorar el rendimiento de ocupación de un establecimiento, y los resultados obtenidos fueron plasmados mediante gráficos estadísticos que representan el porcentaje de la capacidad instalada de alojamiento en esta temporalidad, ingresos totales que han obtenido los establecimientos al transcurso de este periodo para poder determinar que feriados y año que han sido los más y menos influyentes en el desarrollo ocupacional de alojamiento.

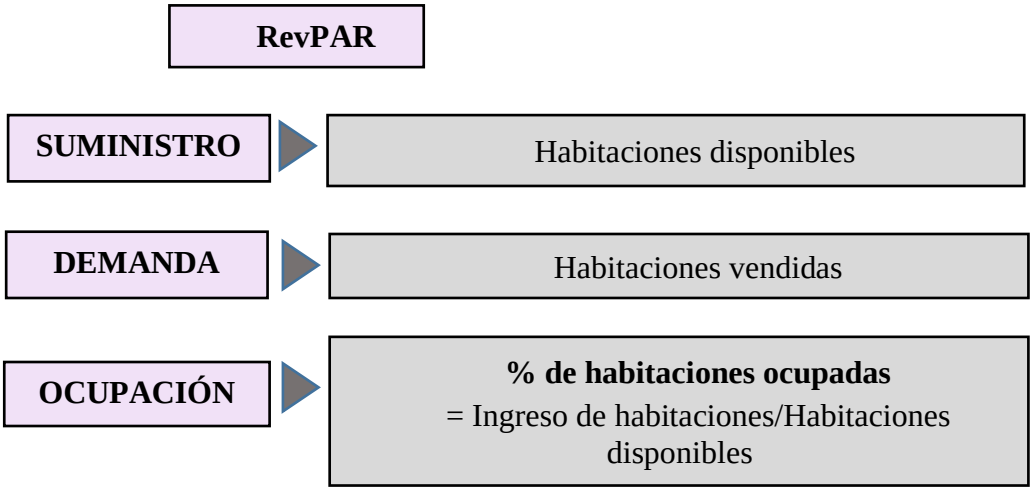


Figura 6: Método RevPAR
Fuente: (Tomado de Omnibees, 2019).

Obj 3. Informar sobre la dinámica de ocupación de alojamiento turístico en los feriados de la ciudad Puyo a través de un boletín digital

Para el cumplimiento del tercer objetivo se diseñó un boletín digital en el programa CANVAS, en donde nos permitió mostrar los resultados obtenidos en los análisis de los feriados del periodo 2015-2020 y el crecimiento porcentual de cada feriado permitiendo identificar la dinámica ocupacional en los establecimientos de alojamiento, mostrando las estadísticas efectuadas por cada uno de estos, ayudando a conocer los periodos de análisis para el debido cumpliendo de los objetivos en el tiempo establecido.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Identificar la capacidad instalada y efectiva del servicio de alojamiento de la ciudad de Puyo año 2020

4.1.1. Capacidad de alojamiento en la ciudad de Puyo

Según datos registrados en el catastro de alojamientos turístico (2020) por parte del MINTUR, en relación a la infraestructura de alojamiento, la ciudad de Puyo cuenta con 45 establecimientos registrados que se dedican a prestar los servicios de alojamiento turístico, los cuales en su mayoría son hostales categorizados de 1, 2 y 3 estrellas que representan el 51%, hoteles con categoría de 2 a 3 estrellas con el 29%, hosterías con el 16%, Lodge y casa de huéspedes con un 2% cada uno, establecimientos que han permitido que la ciudad cuente con un gran número de plazas que ayudan al fomento del turismo.

Los respectivos análisis están realizados en base a la actividad turística y categorías como se muestra a continuación en las diferentes tablas.

Tabla 8

Hoteles

HOTELES				
N°	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**HABITACIONES**	**PLAZAS/CAMAS**
1	Amazónico	2 estrellas	20	38
2	El jardín Relax	2 estrellas	11	48
3	Oro Negro	2 estrellas	36	72
4	María	2 estrellas	26	32
5	San Luis	2 estrellas	70	110
6	LF	2 estrellas	32	72
7	France INN	2 estrellas	60	138
8	Delfín Rosado	2 estrellas	78	138
9	Rizzo INN	2 estrellas	26	33
10	Maleni	2 estrellas	19	67
11	Turismo INN	2 estrellas	26	33
12	Gran Cofanes	3 estrellas	25	51
13	Sarmiento Imperial	3 estrellas	42	57
TOTAL			**471**	**889**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)
Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Los datos reflejados en la **Tabla N° 8** en base al catastro de alojamiento turístico del año 2020, se encuentran registrados 13 hoteles de categoría 2 y 3 estrellas con una capacidad instalada de 471 habitaciones y capacidad efectiva de

889 plazas/camas. Los turistas que más se inclinan por estos tipos de alojamiento lo hacen por su ubicación estratégica, mantienen mejores servicios que los otros establecimientos todo incluido y su privacidad.

Tabla 9

Hostales

HOSTALES				
N°	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**HABITACIONES**	**PLAZAS/CAMAS**
1	San Raphael	1 estrella	17	49
2	Kuasvil	1 estrella	13	23
3	San Patricio	1 estrella	19	56
4	Mi Kasa	1 estrella	27	54
5	El Cisne INN	1 estrella	17	45
6	Flor de Caña	1 estrella	32	54
7	Las Balsas	1 estrella	42	52
8	Las Palmas	1 estrella	40	72
9	Kanoas	1 estrella	18	40
10	Real Amazónico	1 estrella	44	72
11	Puyo	1 estrella	20	38
12	La Molienda	1 estrella	9	16
13	Gahona	1 estrella	44	94
14	Del Rio	1 estrella	12	30
15	Diamante Azul	1 estrella	46	106
16	Cumandá INN	1 estrella	21	51
17	El Fresaw	1 estrella	16	27
18	Jardín Amazónico	1 estrella	20	23
19	Melinium	2 estrellas	23	58
20	Gales INN	2 estrella	8	19
21	Colonial	2 estrellas	18	24
22	Majestic	2 estrellas	18	44
23	Posada Real	3 estrellas	10	23
TOTAL			**534**	**1070**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Según los datos reflejados en la **Tabla N° 9** centrados en el catastro de alojamiento turístico del año 2020, se encuentran registrados 23 Hostales con una capacidad instalada de 534 habitaciones y con una capacidad efectiva de 1070 plazas/camas. Mismo que registra 18 establecimientos con categoría de una estrella, 4 con categoría de dos estrellas y 1 con categoría de tres estrellas.

Siendo la mayor parte de establecimientos de alojamiento que existe dentro de la ciudad de Puyo y los más económicos, turistas que prefieren estos lugares a diferencia de los tradicionales como los hoteles, siendo estos los más relajados y

rústicos donde buscan intercambiar nuevas ideas, conocer nuevas amistades e incluso realizar intercambio cultural.

Tabla 10

Hosterías

HOSTERIAS				
N°	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**HABITACIONES**	**PLAZAS/CAMAS**
1	Don Elias	3 estrellas	13	42
2	Turingia	3 estrellas	64	76
3	Safari	3 estrellas	76	154
4	Hachacaspi	3 estrellas	74	152
5	Flor de Canela	3 estrellas	36	72
6	Eco Park Amazonia	3 estrellas	15	27
7	Finca el Pigual	3 estrellas	28	48
TOTAL			**306**	**571**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Según los datos registrados en la **Tabla N° 10** apoyados en el catastro de alojamiento turístico del año 2020, se encuentran registradas 7 Hosterías con una capacidad instalada de 306 habitaciones y una capacidad efectiva de 571 plazas/camas.

Las hosterías de esta ciudad por lo general mantienen una categoría de tres estrellas, establecimientos que son preferidos por los turistas ya que brinda una conexión directa con la naturaleza, ofreciendo servicios elegantes y confortables, suelen tener una decoración tradicional, jardines, áreas recreativas y deportes donde el turista siente la tranquilad necesaria para disfrutar su estadía.

Tabla 11

Lodge

N°	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**HABITACIONES**	**PLAZAS/CAMAS**
1	Tamanduá	3 estrellas	7	20
TOTAL			**7**	**20**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

De acuerdo a **Tabla N°11** basada en el catastro de alojamiento turístico del año 2020, se encuentra registrado 1 Lodge con categoría de tres estrellas, con una

capacidad instalada de 7 habitaciones y con capacidad efectiva de 20 plazas/camas.

Los turistas prefieren este tipo de alojamiento ya que son establecimientos pequeños que cuentan con privacidad y servicio personalizado, contacto directo con la naturaleza están construidos con madera y materiales amigables con el medio ambiente, se encuentran apartados de las grandes ciudades lo cual permite el disfrute del visitante. En este caso Tamanduá Lodge ofrece alternativas como la reintegración de fauna silvestre a su hábitat y mantiene el compromiso con el medio ambiente, con el fin de tener un mínimo impacto ambiental durante la operación de las actividades turísticas.

Tabla 12

Casa de huéspedes

N°	TIPO	CATEGORÍA	HABITACIONES	PLAZAS/CAMAS
1	El Colibrí	Categoría Única	4	6
		TOTAL	**4**	**6**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

En los datos reflejados en la **Tabla N°12** de acuerdo al catastro de alojamiento turístico del año 2020, se registra una casa de Huéspedes con categoría única, capacidad instalada de 4 habitaciones y capacidad efectiva de 6 plazas/camas. Los turistas se inclinan por este tipo de alojamiento el cual les permite ahorrar y aprovechar al máximo el presupuesto del viaje que tienen para cada destino turístico, ya que estos lugares atribuyen el disfrute de la privacidad de una habitación en hogares de gente local.

4.2. Establecer el nivel de ocupación por feriados y comparativa anual de productividad del servicio de alojamiento de la ciudad de Puyo en el periodo 2015 – 2020

Para el desarrollo de este objetivo se ha tomado en cuenta el método de cálculo del RevPAR, Revenue Per Avalible Room, ingreso por habitación disponible en un tiempo determinado, lo cual permite calcular el número de habitaciones ocupadas o vendidas de los establecimientos turísticos en los feriados, fórmula determinada por Landman (2015).

$$\boldsymbol{RevPAR} = \frac{\text{Habitaciones Vendidas}}{\text{Habitaciones Ocupadas}} \; x\,100\%$$

Para determinar el nivel de ocupación por feriados y la comparativa anual de productividad de los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Puyo en el periodo 2015-2020, basado en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico, datos proporcionados por el (MINTUR), en lo cual se basa en el número de habitaciones vendidas durante los días de feriados obligatorios decretados por la Presidencia de la República del Ecuador en el trascurso del año calendario.

4.2.1. Nivel de ocupación en los feriados periodo 2015-2020.

Tabla 13

Feriados en el año 2015

Feriado	Total Habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	584	7%
Carnaval	1470	17%
Semana santa	870	10%
1 de mayo	644	8%
Visita papal	478	6%
10 de agosto	1090	13%
9 de octubre	1189	14%
Finados	976	12%
25 navidad	562	7%
Fin de año	588	7%
TOTAL	**8451**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

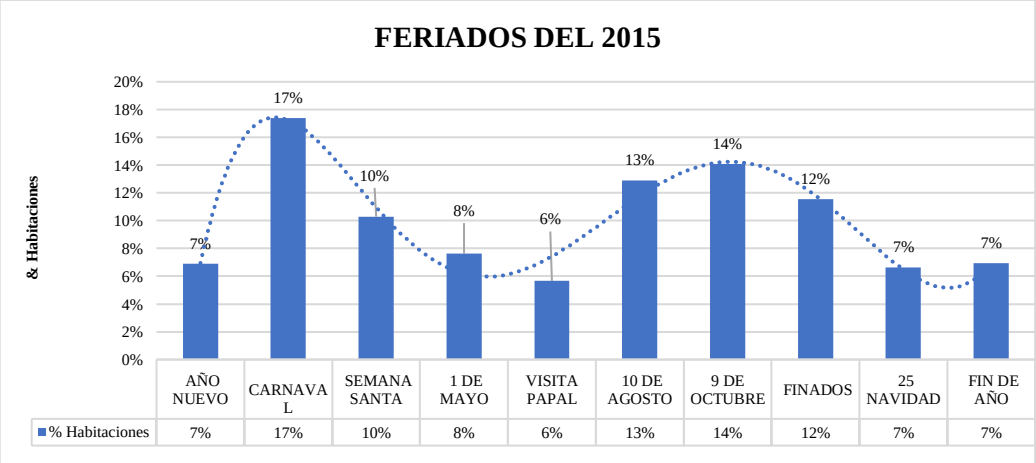


Figura 7. *Feriados del año 2015.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021)

Análisis

En el año 2015 según los 10 feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 8.451 habitaciones vendidas, correspondiente a los 46 establecimientos activos durante el año. El más concurrido fue el feriado de carnaval en el mes de febrero quien registra el 17% de habitaciones vendidas, seguido por el feriado del 9 de octubre con 14% de habitaciones y el feriado que menos registros ha tenido fue la visita papal en el mes de Julio con el 6% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2015 fue el de carnaval con un registro de 1.470 habitaciones vendidas lo que representa que los turistas seleccionan la ciudad de Puyo como un destino para sus vacaciones, permitiendo beneficiar a los gestores de los establecimientos turísticos de alojamiento.

Tabla 14

Feriados en el año 2016

Feriados	Total Habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	413	7%
Carnaval	903	15%
Semana santa	256	4%
1 de mayo	644	11%
10 de agosto	1058	18%
9 de octubre	940	16%
Finados	773	13%
25 navidad	570	10%
Fin de año	414	7%
Total	**5971**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

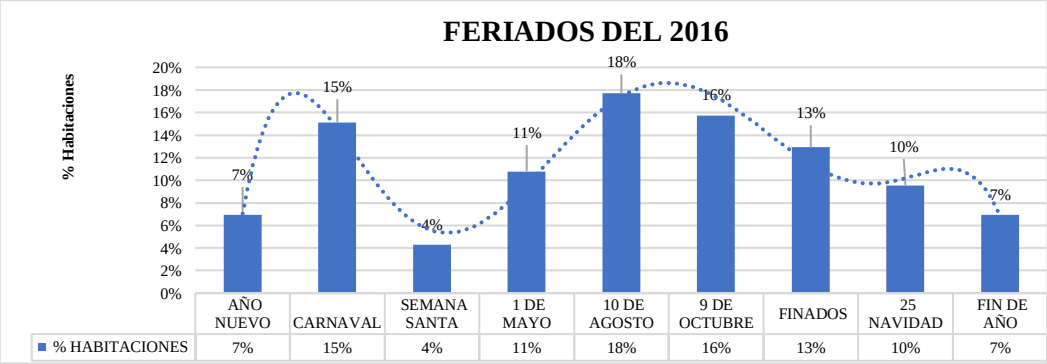


Figura 8. *Feriados del año 2016.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

En el año 2016 según los 9 feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 5.971 habitaciones vendidas correspondiente a los 47 establecimientos activos durante el año. El más concurrido fue el feriado del 10 de agosto, quien registra el 18% de habitaciones vendidas, seguido por el feriado del 9 de octubre con 16% de habitaciones vendidas y el feriado que menos registros ha tenido fue el de Semana Santa en el mes de abril con el 4% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2016 fue del 10 de agosto con 1058 habitaciones vendidas, generando una gran dinámica ocupacional para los diferentes establecimientos de alojamiento turístico.

Tabla 15

Feriados en el año 2017

Feriados	Total habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	337	3%
Carnaval	1206	12%
Semana santa	1082	11%
1 de mayo	433	4%
24 de mayo	855	9%
10 de agosto	1718	17%
9 de octubre	1003	10%
Finados	1917	19%
25 navidad	372	4%
Fin de año	957	10%
TOTAL	**9880**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021)

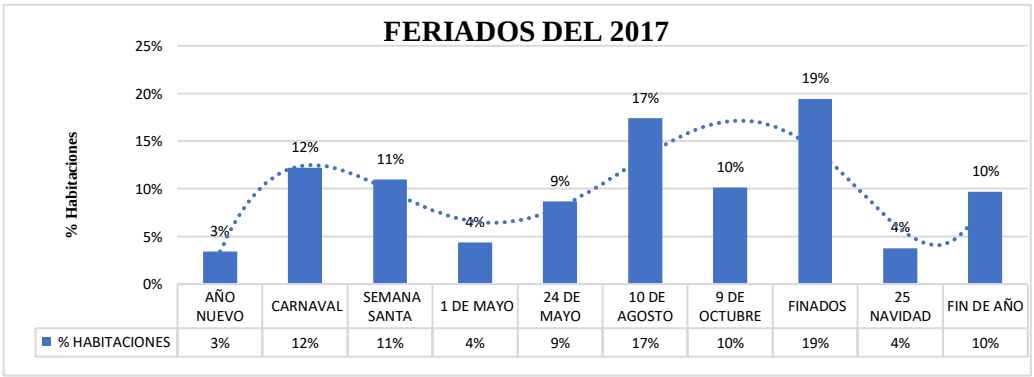


Figura 9. Feriados del año 2017.

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

En el año 2017 según los 10 feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 9.880 habitaciones vendidas, correspondiente a los 35 establecimientos activos durante el año. El feriado más concurrido fue el de finados en el mes de noviembre quien registra el 19% de habitaciones vendidas, seguido por el feriado del 10 de agosto con 17% de habitaciones vendidas y el feriado que menos concurrencia ha tenido fue el de Año nuevo en el mes de enero con el 3% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2017 fue el de finados con un registro de 1.917 habitaciones vendidas, generando un incremento de los ingresos a los establecimientos de alojamiento en el mes de noviembre.

Tabla 16

Feriados en el año 2018

Feriados	Total habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	280	3%
Carnaval	1931	18%
Semana santa	1208	11%
1 de mayo	1141	11%
24 de mayo	799	8%
10 de agosto	521	5%
9 de octubre	1366	13%
Finados	1319	12%
25 navidad	873	8%
Fin de año	1120	11%
TOTAL	**10558**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021)

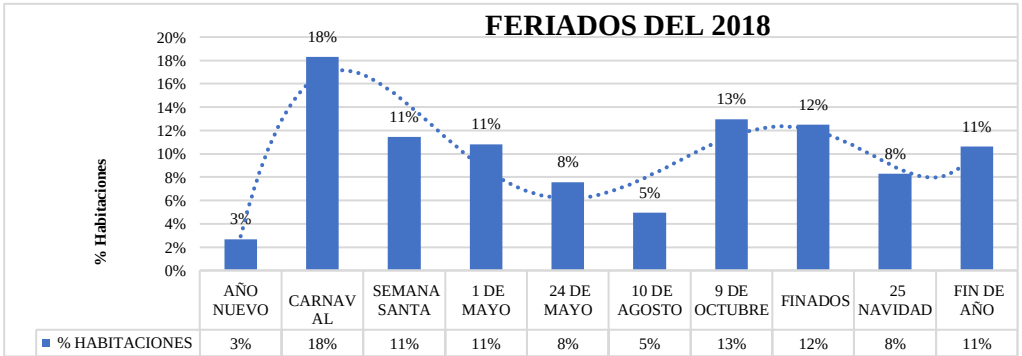


Figura 10. *Feriados del año 2018.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

En el año 2018 según los 10 feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 10.558 habitaciones vendidas, correspondiente a los 34 establecimientos activos durante el año. El más que más ingresos fue el feriado de carnaval en el mes de febrero quien registra el 18% de habitaciones vendidas, seguido por el feriado de finados en el mes de noviembre con 12% de habitaciones vendidas y el feriado que menos registros ha tenido fue el de año nuevo con el 3% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2018 fue el de carnaval con un registro de 1.931 habitaciones vendidas, durante este periodo, manteniendo registros que han sido relevantes para el reconocimiento de los gestores de establecimientos de la ciudad Puyo.

Tabla 17

Feriados en el año 2019

Feriados	Total habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	276	3%
Carnaval	1484	16%
Semana santa	895	10%
1 de mayo	1031	11%
24 de mayo	567	6%
10 de agosto	287	3%
9 de octubre	496	5%
Finados	1317	14%
25 navidad	1066	12%
Fin de año	1775	19%
TOTAL	**9194**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

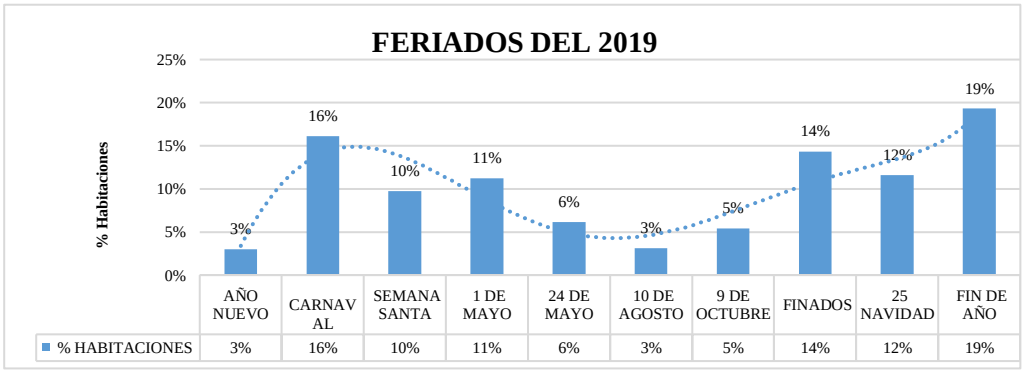


Figura 11. *Feriados del año 2019.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

En el año 2019 según los 10 feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 9.194 habitaciones vendidas, correspondiente a los 32 establecimientos activos durante el año. El más concurrido fue el feriado de fin de año en el mes de diciembre quien registra el 19% de habitaciones, seguido por el feriado de carnaval en el mes de marzo con 16% de habitaciones vendidas y el feriado que menos registros ha generado fue el de año nuevo con el 3% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2019 fue el de fin de año con un registro de 1.775 habitaciones vendidas, produciendo que los diferentes establecimientos turísticos mantengan una dinámica ocupacional aceptable.

Tabla 18

Feriados en el año 2020

Feriados	Total habitaciones	% Habitaciones
Año nuevo	238	5%
Carnaval	1634	34%
9 de octubre	1088	22%
Finados	1042	21%
25 Navidad	870	18%
TOTAL	**4872**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

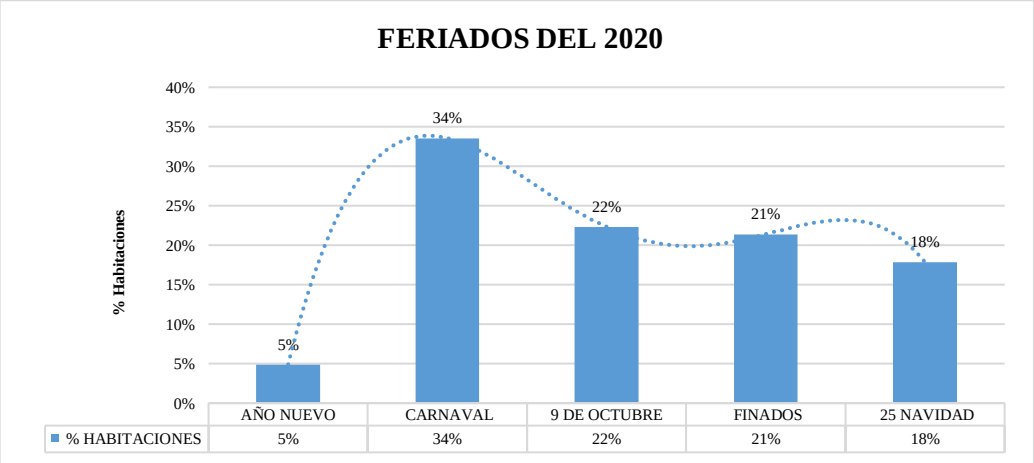


Figura 12. *Feriados del año 2020.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

En el año 2020 según los cinco feriados registrados en la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), en los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad Puyo se registra 4.872 habitaciones vendidos, correspondiente a los 35 establecimientos activos durante el año. El más concurrido fue el feriado de carnaval en el mes de febrero quien registra el 34% de habitaciones vendidas, seguido por el feriado del 9 de octubre con 22% de habitaciones vendidas y el feriado que menos registros ha tenido fue el de año nuevo con el 5% de habitaciones vendidas.

Estos datos muestran que el feriado más representativo del año 2020 fue el de carnaval con un registro de 1.634 habitaciones vendidas, año en el cual este feriado es el que prevalece y genera ingresos significativos de turistas en los diferentes establecimientos turísticos favoreciendo a los gestores turísticos.

4.2.2. Nivel de ocupación en los años del periodo 2015-2020.

En base a la Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico, datos obtenidos por el Ministerio de Turismo, en los cuales consta el número de habitaciones vendidas durante el periodo 2015-2020 en los diferentes feriados decretados por la Presidencia de la República del Ecuador en el trascurso del año calendario.

Tabla 19

Nivel de ocupación en el periodo 2015-2020.

Año	Total habitaciones ocupadas por año	% Habitaciones
2015	8451	17%
2016	5971	12%
2017	9880	20%
2018	10558	22%
2019	9194	19%
2020	4872	10%
Total	**48926**	**100%**

Fuente: (Tomado del MINTUR, 2020)

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

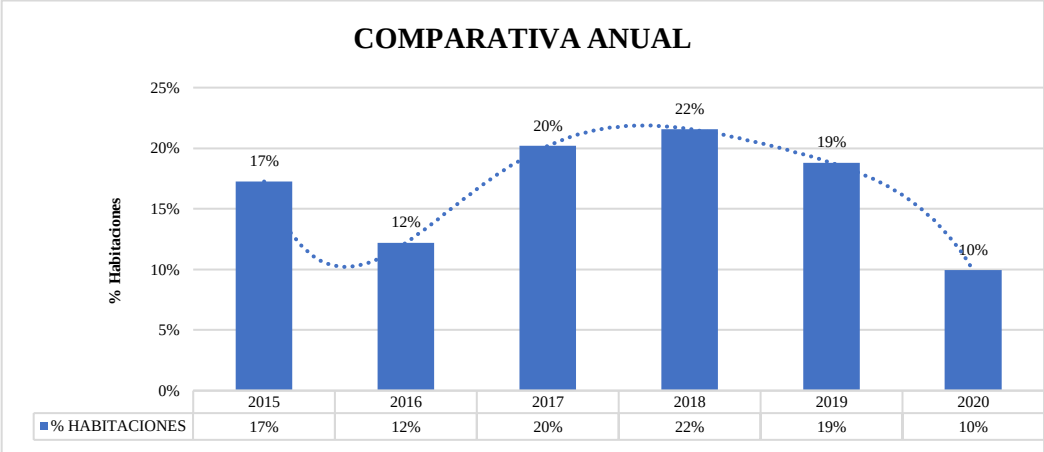


Figura 13. *Comparativa anual 2015-2020.*

Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Análisis:

Durante el periodo 2015-2020, se ha determinado que el año más concurrido durante los feriados decretados fue el año 2018 con 10.558 habitaciones vendidas correspondiente al 22%, dentro de este año se registraron 10 feriados los cuales han tenido registros altos para los establecimientos turísticos de alojamiento beneficiando a los gestores turísticos dedicados a esta actividad y el año menos transcurrido fue el año 2020 el cual registra 5 feriados con un total de 4.872 habitaciones correspondiente al 10%.

El año 2020 se registra estos datos debido a la recesión por la pandemia COVID-19, en donde los establecimientos turísticos han tenido que trabajar con el 30% y 70% de aforo, lo cual disminuye los ingresos de turistas, en otros casos algunos establecimientos no registran ingresos ya que se vieron en la obligación de cerrar sus instalaciones, mismo que les generó una pérdida económica significante.

En el año 2018 se muestra un alto índice de registros de turistas en los establecimientos de alojamiento de la ciudad Puyo, actuando positivamente durante los 30 días de feriados obligatorios y favoreciendo a los prestadores de servicios turísticos y generando una dinámica de alojamiento aceptable.

4.3. Informar sobre la dinámica de ocupación de alojamiento turístico en los feriados de la ciudad Puyo a través de un boletín digital

Para el desarrollo del tercer objetivo se elaboró un boletín estadístico donde se brinda información en cuanto a la dinámica ocupacional de la ciudad Puyo, datos obtenidos de los objetivos anteriores que serán plasmados en este informativo, cuyo objetivo de este boletín es dar a conocer la evolución que ha tenido esta actividad turística en los feriados decretados por la Presidencia de la República del Ecuador en el periodo 2015-2020.

Un boletín informativo digital contempla todos los datos de la dinámica ocupacional de la ciudad Puyo, donde se hace referencia del alojamiento turístico, la dinámica comparativa anual de los establecimientos y el crecimiento porcentual en habitaciones y plazas camas vendidas. Esto permite a los gestores turísticos, entes reguladores de la actividad turística y a la ciudadanía en general conocer sobre los movimientos de la ocupación en los diferentes establecimientos turísticos por feriado.

Su elaboración y aplicación es factible para contar con una base de datos confiable sobre la dinámica ocupacional en los feriados de la ciudad Puyo y que a la vez sea de utilidad para la toma de decisiones acertadas de los gestores turísticos en sus establecimientos. El boletín informativo digital turístico alcanza su afán de delimitar y tener clara la información sobre los movimientos de los establecimientos de alojamiento turístico efectuados en los feriados.

a. Página de inicio

El boletín informativo digital comienza con una página de inicio misma que lleva los colores que representan a la ciudad de Puyo, verde y amarillo, además contiene una fotografía de uno de los atractivos principales de la ciudad como es; el malecón Boayacu Puyo, lugares significativos ya que se caracteriza por contar con esculturas que representan la cultura y animales de la Amazonía y el lema Puyo mi destino, con el cual se identifica esta ciudad para poder generar más visitación turística.



Figura 14. *Portada del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

b. Índice

En el índice se puede apreciar de mejor manera como está distribuida la información del boletín informativo digital con sus diferentes secciones; crecimiento porcentual anual y la comparativa anual entre feriados en el periodo 2015-2020.



Figura 15. Portada del boletín informativo.
Elaborado por: *Quintanilla y Vilcacundo (2021).*

c. Introducción

En la introducción se plasma un pequeño resumen de lo que se va a tratar nuestro boletín y la metodología utilizada para el cumplimiento del objetivo propuesto.



Figura 16. *Introducción del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

d. Contenido

En el boletín informativo digital ha permitido plasmar la información y análisis realizado de la comparativa anual y el crecimiento porcentual de habitaciones y plazas camas vendida en razón a los feriados decretados por la presidencia de la republica del Ecuador, lo cual nos ha permitido conocer el año y feriado más relevante para los propietarios de los establecimientos turísticos de alojamiento de la ciudad de Puyo

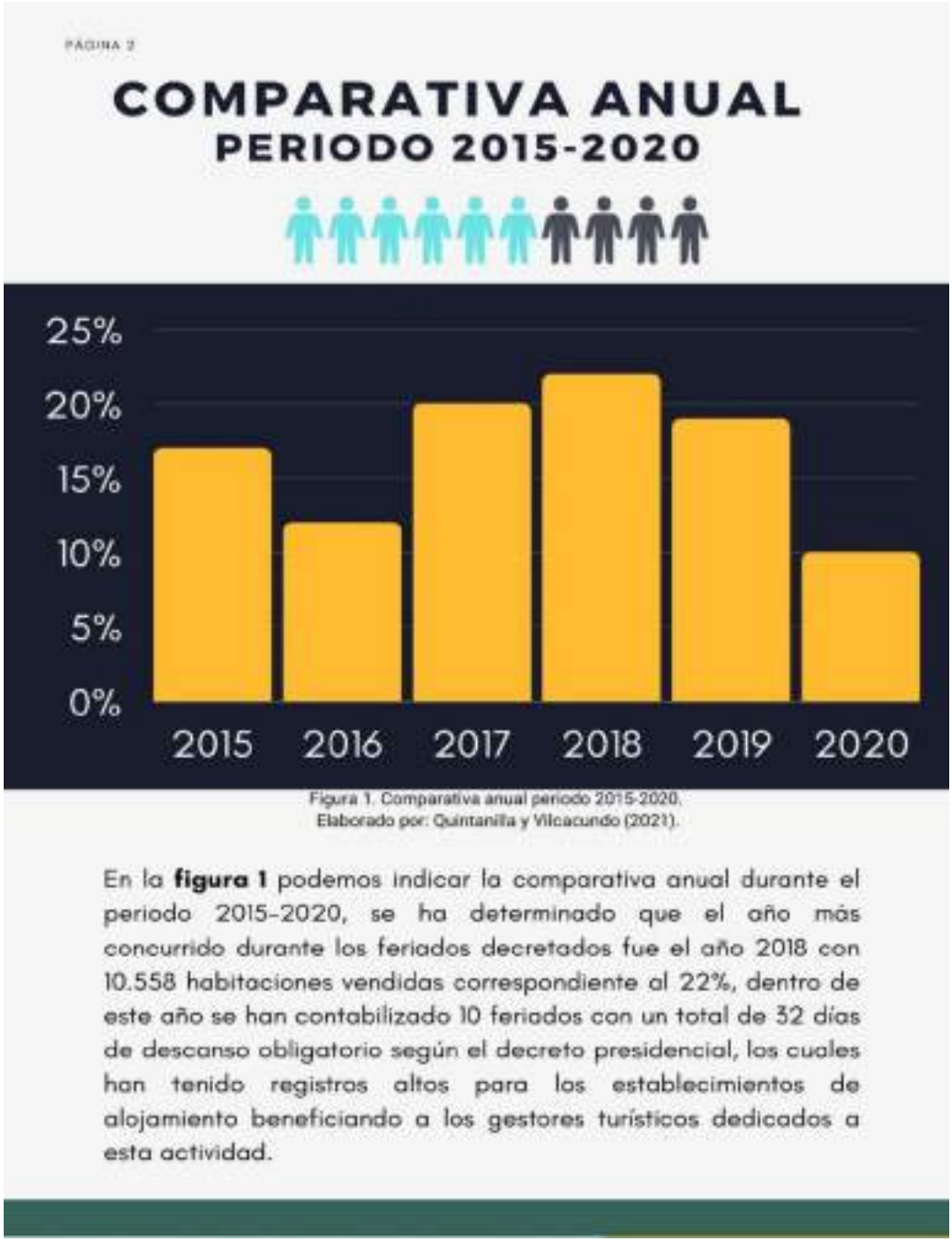


Figura 17. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).



Figura 2. Feriado año nuevo periodo 2015-2020.
Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Figura 3. Feriado de carnaval periodo 2015-2020.
Elaborado por: Quintanilla y Vilcacundo (2021).

Figura 18. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

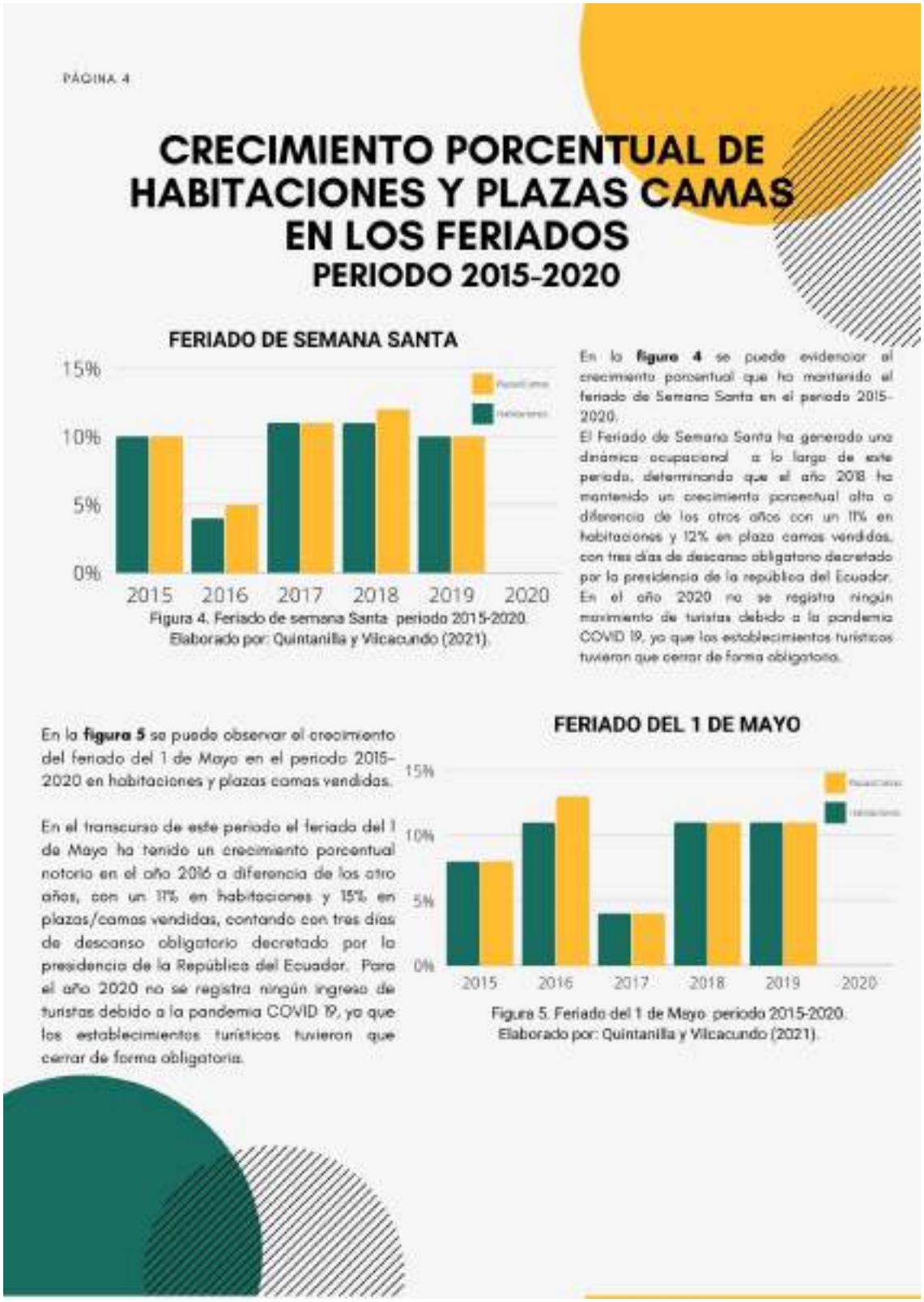


Figura 19. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

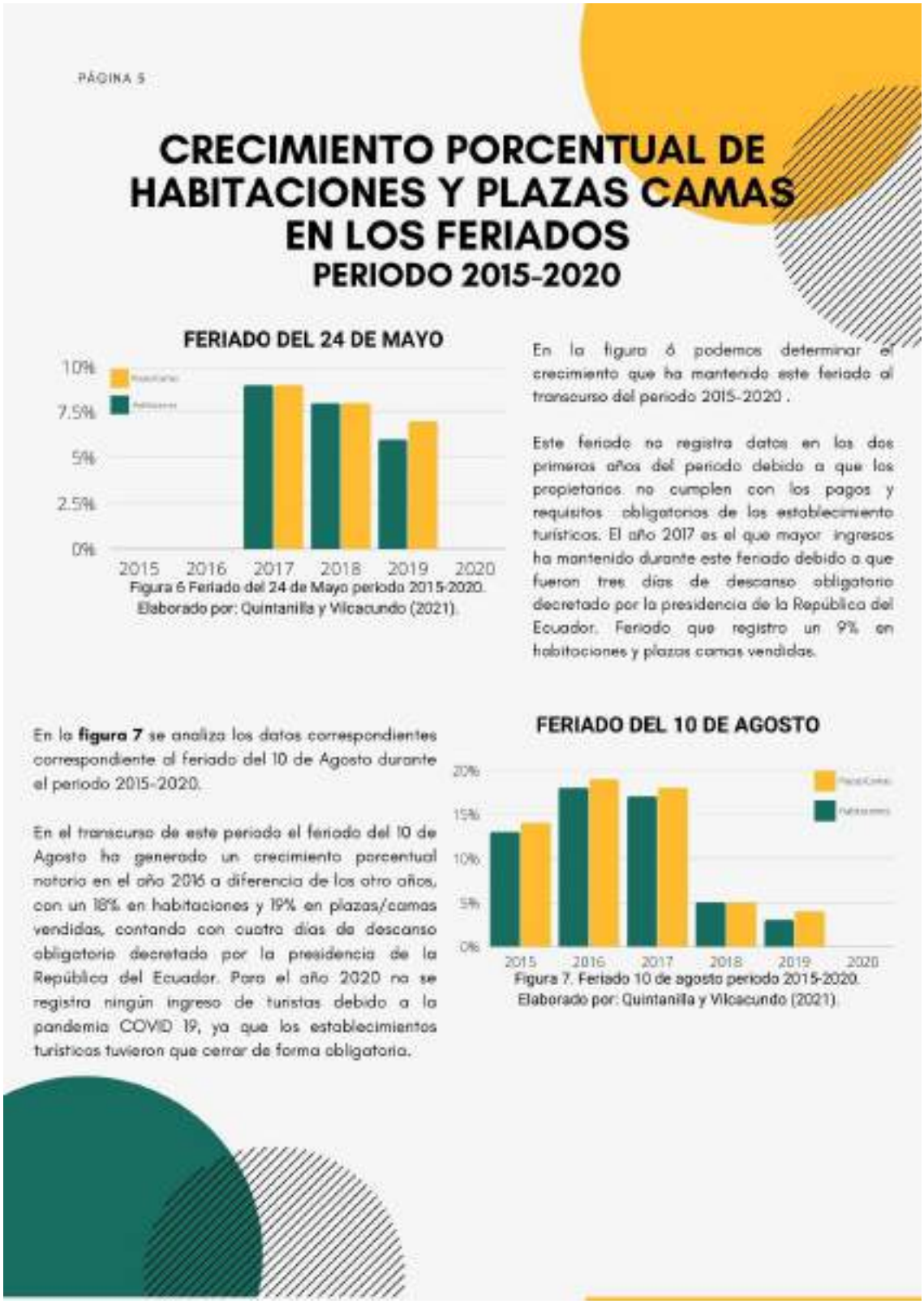


Figura 20. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

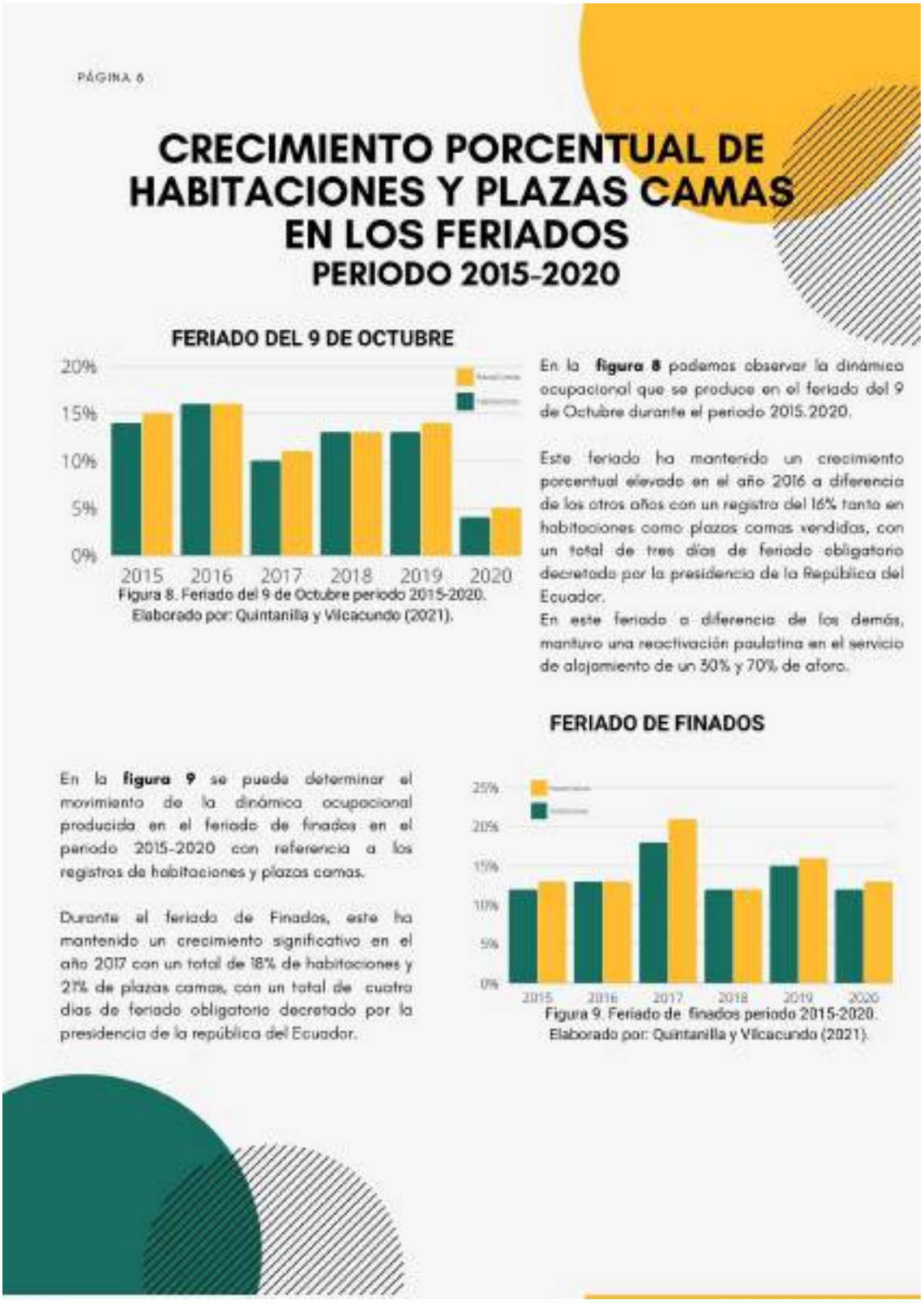


Figura 21. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).



Figura 22. *Contenido del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

e. Conclusiones

Conclusiones mismas basadas en la dinámica ocupacional de la ciudad de Puyo en los feriados decretados por la presidencia de la república del Ecuador y sus respectivos análisis de la matriz resultado de viajes y gasto turístico.

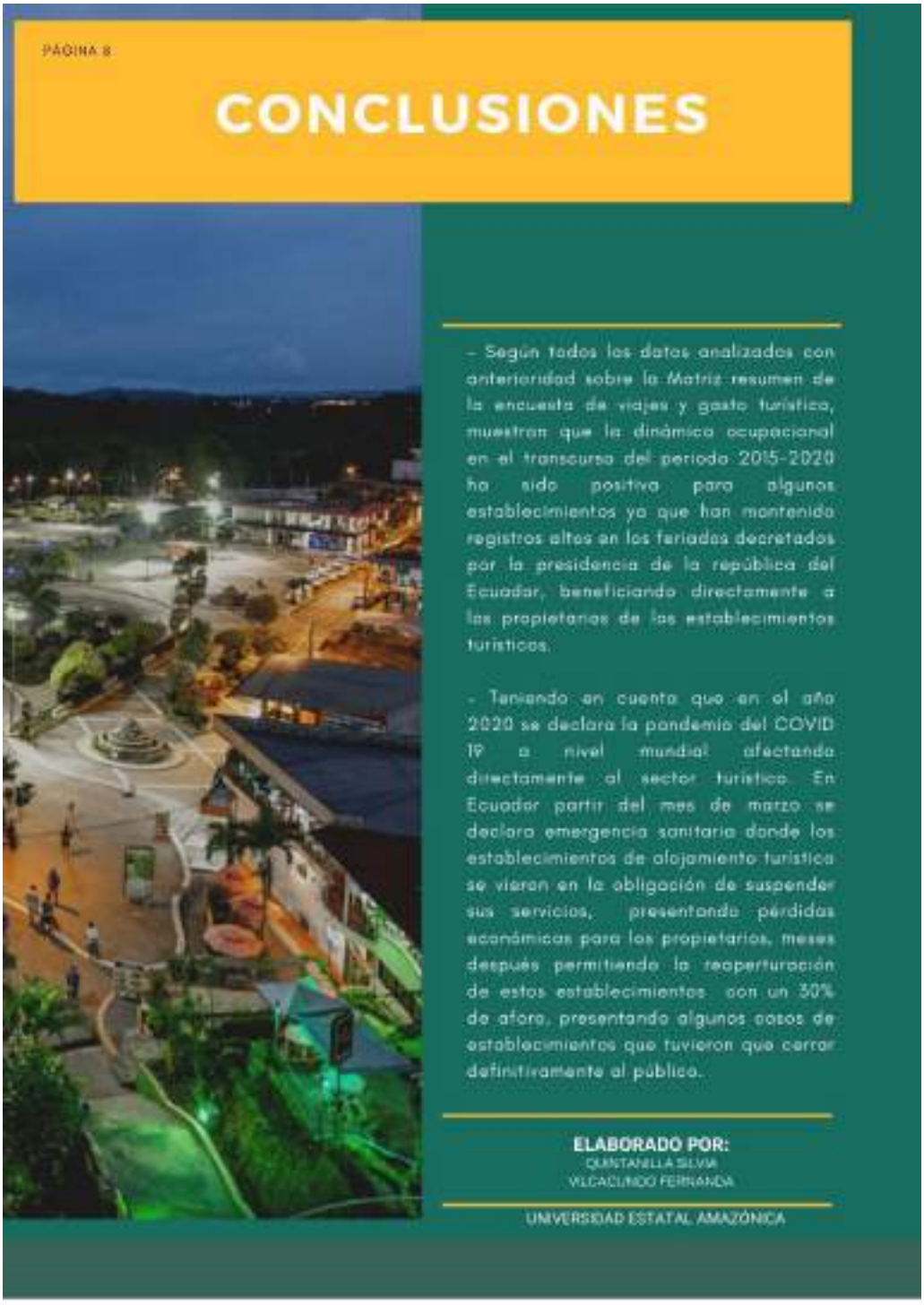


Figura 23. *Conclusiones boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).



Figura 24. *Créditos del boletín informativo.*
Elaborado por*:* Quintanilla y Vilcacundo (2021).

CONCLUSIONES

- Dentro de esta investigación se identificó un total de 45 establecimientos turísticos de alojamiento con 1,322 habitaciones y 2,556 plazas/camas respectivamente. Información que fue obtenida del catastro de actividades turísticas de alojamiento por parte del MINTUR; misma que permitió clasificar en; hostales (51%), hoteles (18%), hosterías (17%), casas de huéspedes y Lodge (2%). Datos que sin duda forman parte referente a la oferta de alojamiento con la que cuenta la Cuidad Puyo, para su debida planificación.
- De acuerdo con la metodología RevPAR, indicador que nos facilitó medir el nivel de ocupación de los establecimientos de alojamiento en la ciudad Puyo en los feriados importantes del periodo 2015-2020; permitió determinar al feriado de carnaval como el más importante, destacando que la productividad anual de alojamiento turístico correspondiente al año 2018 fue el más productiva, debido a su cumplimiento normal de los días de descanso obligatorio decretados por la presidencia de la república del Ecuador.
- Finalmente, con la información sobre los feriados importantes en el periodo 2015-2020 se procedió a sistematizar dentro de un boletín informativo digital, la misma que consta de un encabezado, introducción y contenido importante expresado en gráficos estadísticos para una comprensión adecuada del lector. Con esta investigación se procede a dar respuesta positiva sobre la dinámica ocupacional durante el periodo establecido. Destacando que se ha evidenciado un aumento proporcional durante los cinco años.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con futuras investigaciones sobre un análisis general de los ingresos económicos en los diferentes establecimientos de la ciudad Puyo, que permitirá determinar su posicionamiento en el mercado actual basados en la calidad de los servicios ofertados.
- Se recomienda realizar análisis de los feriados cada cierto periodo con el fin de tener como referencia los meses de gran afluencia turística para la adecuada gestión e inversión de los gestores en el sector de alojamiento. Permitiendo conocer el comportamiento de los turistas ante los gusto y preferencias que mantienen frente a la elección de un establecimiento de alojamiento.
- Finalmente se recomienda socializar la información recabada sobre la dinámica ocupacional por parte de la superestructura turística a los agentes involucrados en el sector de alojamiento, a través del material didáctico boletín informativo.

REFERENCIAS

Aránzazu Rodríguez , J. (2020). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad. SSCG0109* (1° ed.). Málaga, España: IC Editorial. doi:Google-Books-ID: w1IpEAAAQBAJ

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2008). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGRAW-HILL. Recuperado el 13 de Junio de 2021

Ibañez Pérez, R., Almendarez-Hernández, M., & Sánchez-Brito, I. (2020). Determinantes de la ocupación hotelera de los principales destinos de sol y playa de México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, *29*(58-1), Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. doi:10.20983/noesis.2020.3.4

Yuctor Álvarez, M., & Salazar-Duque, D. (22 de Marzo de 2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo (RIAT), 14*(1), 82-92. doi:10.4067/S0718-235X2019000100082

Abramovich, F. (21 de Noviembre de 2018). *Repositorio Universidad de San Andrés* . Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de Repositorio Universidad de San Andrés Web Site: https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/17693/1/%5bP%5d%5bW%5d%20M.%20Eco.%20Abramovich%2c%20Francisco.pdf

Aguerra, F. O. (18 de Mayo de 2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de las zonas fronterizas en vías de desarrollo. un estudio de caso. *El periplo sustentable*, *31*. Recuperado el 25 de Junio de 2021, de https://www.redalyc.org/jatsRepo/1934/193449985009/html/index.html

Araujo Villaruel, V. E. (21 de 3 de 2014). *Universidad Tecnica de Amabto.* Recuperado el 2 de 6 de 2020, de Universidad Tecnica de Amabto: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20963/1/T2800i.pdf

Arboleda, X., & Espinoza, P. (21 de Febrero de 2018). *Repositorio Universidad de Guayaquil.* Recuperado el 10 de Mayo de 2021, de Repositorio Universidad de Guayaquil Wen Site: http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28322

Arenal, C. (2018). *Documentación e informes en consumo, UF1756* (2018 ed.). España: Tutor Formación. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=arFdDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=boletin+informativo+digital+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwie4Nzgks_wAhVNSN8KHeFTCnIQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=boletin%20informativo%20digital%20concepto&f=false

Borges, C. (21 de Agosto de 2019). *¿Qué es un boletín informativo y para qué sirve?* Recuperado el 5 de Febrero de 2021, de ¿Qué es un boletín informativo y para qué sirve? Web Site: https://rockcontent.com/es/blog/boletin-informativo/#:~:text=El%20bolet%C3%ADn%20informativo%20es%20aquel,y%20aumentar%20tu%20tr%C3%A1fico%20web

Carlos, N., & Jorge, V. (Mayo de 2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras. *Revista Ciencia*, 25. Recuperado el 25 de Diciembre de 2020, de Universidad Estatal de Milagro.

Customer Alliance. (2019). Del RevPAR al TRevPAR - ¿Es su hotel. *Customer Alliance*, 8. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de https://www.customer-alliance.com/es/recursos/articulos/del-revpar-al-trevpar-es-su-hotel-realmente-rentable/

Embajada Y Consulado de EE.UU en Ecuador. (14 de Enero de 2021). *Calendario de Feriados*. Obtenido de https://ec.usembassy.gov/es/embassy-consulate-es/holiday-calendar-es/

Flórez, J. (2017). *Proyectos de inversión para las pyme* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 16 de Mayo de 2021

Gobierno Provincial de Pastaza. (1 de Septiembre de 2019). *Información de la Provincia de Pastaza*. Obtenido de Información de la Provincia de Pastaza We Site: https://pastaza.gob.ec/pastaza/informacion/informacion-de-la-provincia-de-pastaza/

Gonzales , J., Gonzales , Y., & Ramos , E. (23 de Julio de 2015). *Indicador de la actividad turistica.* Obtenido de https://aecit.org/files/congress/19/papers/211.pdf

Gonzales, E., & Velasco, M. (Enero de 2021). Encuestas de Ocupaciónen Alojamientos Turísticos. Índices de Precios e Indicadores de Rentabilidad del Sector Hotelero.

ÍNDICE, 26. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de http://www.revistaindice.com/numero80/p26.pdf

Guerrero, C. (2005). *Horeco, Hotelere, Restaurantes, Cafeterias colectividades.* España: Reed Bussines Information. Recuperado el 10 de Mayo de 2021

Jara, L. (3 de Noviembre de 2015). *Utilización de la Capacidad Instalada en la Industria*. Recuperado el 5 de Febrero de 2021, de https://planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio2013.pdf

Juaréz, M. (Mayo de 2017). *Capacidad de redacción de boletines informativos, informes y generación de contenido multimedia.* Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de https://issuu.com/mariojuarez65/docs/capacidad_de_redacci_n_de_boletines_informativos

Lalanza, S. (2020). Claves para entender el turismo post- COVID-19. *Bussines Scohol (OBS)*, 29. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de http://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/InformeOBS_Claves%20para%20entender%20el%20turismo%20pos-COVID-19.pdf

Landman, P. (2015). *Revenue_Management Manual Xotels.* CEO & Co-Founder. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de https://www.xotels.com/wp-content/uploads/2020/06/Revenue-Management-Manual-Xotels.pdf

Largo, S. L. (21 de Abril de 2015). Usos y debates del concepto de fiesta y feriados en Colombia. *Antípoda (Revista de Antropología y Arrqueología)*, pp. 147-164. doi:https://revistas.uniandes.edu.co/doi/10.7440/antipoda21.2015.07

López, E. (1993). El ocio. Perspectiva pedagógica. (U. C. Madrid, Ed.) *Revista Complutense de Educación, 4*, 72. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/38821284.pdf

Ludeña, A., Suasnavas , M., & Torres, J. (2016). *Administración de Empresas Turisticas y Hoteleras.* Loja: EDILOJA Cía. Ltda. Obtenido de file:///C:/Users/Hp/Downloads/D14105.pdf

Marysela Morillo. (23 de Junio de 2011). Turismo y producto turístico.Evolución, conceptos, componentes y clasificación. pp. 135-158. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

Medina, L. (13 de Noviembre de 2019). *Imnmoviliare*. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Imnmoviliare Web Site: https://inmobiliare.com/perspectiva-del-sector-turistico/

Medina, L. (13 de Noviembre de 2019). *Perspectivas del sector Turístico* . Obtenido de https://inmobiliare.com/perspectiva-del-sector-turistico/

Mejía, C. (23 de Julio de 2013). *Capacidad instalada*. Recuperado el 5 de Febrero de 2021, de Planning.

MINTUR. (9 de Enero de 2008). *Reglamento general de actividades turísticas.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf

MINTUR. (29 de Diciembre de 2015). *Ecuador es reconocido como "Mejor Destino" por especialistas turísticos de todo el mundo*. Recuperado el 8 de Enero de 2021, de https://www.turismo.gob.ec/ecuador-es-reconocido-como-mejor-destino-por-especialistas-turisticos-de-todo-el-mundo/

MINTUR. (22 de Enero de 2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO.* Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO Web Site: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf

MINTUR. (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de alojamiento turístico.* Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

MINTUR. (24 de Marzo de 2018). *Reglamento de alojamiento turistico.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

MINTUR. (7 de Febrero de 2020). *Mintur recibió un estudio sobre el comportamiento del turista pos Covid-19 – Ministerio de Turismo*. Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de Mintur recibió un estudio sobre el comportamiento del turista pos Covid-19 –Web Site: https://www.turismo.gob.ec/mintur-recibio-un-estudio-sobre-el-comportamiento-del-turista-pos-covid-19/

MINTUR. (15 de Octubre de 2020). *Nueva campaña turística para atraer visitas al Ecuador se enfocará en ocho destinos internacionales*. Recuperado el 9 de Enero de 2021

Mundaca, F., Saldarriaga, M., & Virreira, C. (2019). Utilización de la Capacidad Instalada. *Moneda*, 7. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de

https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-179/moneda-179-04.pdf

Novaro, M. (Junio de 2017). Los feriados divisionistas en nuestra historia. *Criterio, 1*, 12. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/83316/CONICET_Digital_Nro.1a22fc40-4a39-440c-8402-d286626a99a5_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Obando Zapata, G. (1 de Noviembre de 2017). Regla de tres simple directa: avatares de un algoritmo. *Cuadernos de Investigación y Formación en Educación Matemática. 2*, 113-124. Recuperado el 14 de Junio de 2021, de http://funes.uniandes.edu.co/21585/1/Obando2018Regla.pdf

Omnibees. (2019). *¿Qué es el RevPAR en hotelería y cómo calcularlo?* Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de ¿Qué es el RevPAR en hotelería y cómo calcularlo? Web Site: https://omnibees.com/blog/es/2019/10/que-es-y-como-se-calcula-el-revpar-de-mi-hotel/

Parrado, L., & Trujillo, K. (2015). *Repositorio de la Universidad de los Llanos.* Recuperado el 19 de Mayo de 2021, de Repositorio de la Universidad de los Llanos Web Site: https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/1195/VIABILIDAD%20FINANCIERA%20HOTEL%20PUERTA%20AL%20LLANO.pdf;jsessionid=FA2A20A42E8183F0F4FB930881F5812B?sequence=1

Presidencia de la Republica del Ecuador. (28 de Diciembre de 2015). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Ministerio de Turismo del Ecuador Web Site: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/Decreto-Feriados-2016-2020.pdf

Presidencia de la República del Ecuador. (2016). *Decretos de feriados en Ecuador.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/Decreto-Feriados-2016-2020.pdf

Presidencia de la República del Ecuador. (28 de Marzo de 2016). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP*. Recuperado el 6 de Mayo de 2021, de LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP Web Site: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

Real Académia Española (RAE). (2020). *Que es un feriado?* Recuperado el 25 de Diciembre de 2020, de https://dle.rae.es/feriar

Reyes-Bedoya, N., & Gonzales-Posada, D. (2019). Herramientas de gestión al alcance: caso red de hostales de la ciudad de Medellín. *CEA, 5*(9). doi:https://doi.org/10.22430/24223182.1261

Rivera, D. (23 de Noviembre de 2016). *Repositorio de la Universidad Técnica del Norte*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Repositorio de la Universidad Técnica del Norte Web Site: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7023/1/02%20TUR%20047%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

Robles, Y., & Padua, E. (28 de Junio de 2016). *Ocupación Hotelera.* Recuperado el 25 de Diciembre de 2020

Sacha, B. (27 de Noviembre de 2009). *Geografia del turismo*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2020, de Una mirada espacial del turismo: http://sashabesoainm.blogspot.com/2009/11/glosario-de-terminos-basicos.html

Salazar, E. (2019). *Repositorio Universidad Técnica del Norte*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Repositorio Universidad Técnica del Norte Web SIte: http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10075/2/02%20TUR%20143%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

Santillan, C. (12 de Enero de 2015). *Boletines digitales de comunicación.* Recuperado el 5 de Febrero de 2021, de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1466/1/Trabajo%20de%20Grado.pdf

Santora, F. R. (2008). *Conceptos de Administracion Estratégica* (Pablo Miguel Guerrero ed.). Mexico: Pearson Education. Recuperado el 4 de Enero de 2021

Santos, J. (24 de Enero de 2015). *El arte de las tarifas dinámicas para hoteles*. Recuperado el 5 de Febrero de 2021

Santos, L. (3 de Enero de 2019). *Turismo movió $ 62,5 millones en los feriados*. Recuperado el 16 de Enero de 2021, de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/1/turismo-feriados-ecuador2018

Sciarrette., N. (2018). *Repositorio de la Universidad Nacional de Mar del Plata.* Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Repositorio de la Universidad Nacional de Mar del Plata Web Site: http://nulan.mdp.edu.ar/2877/1/sciarrette-2018.pdf

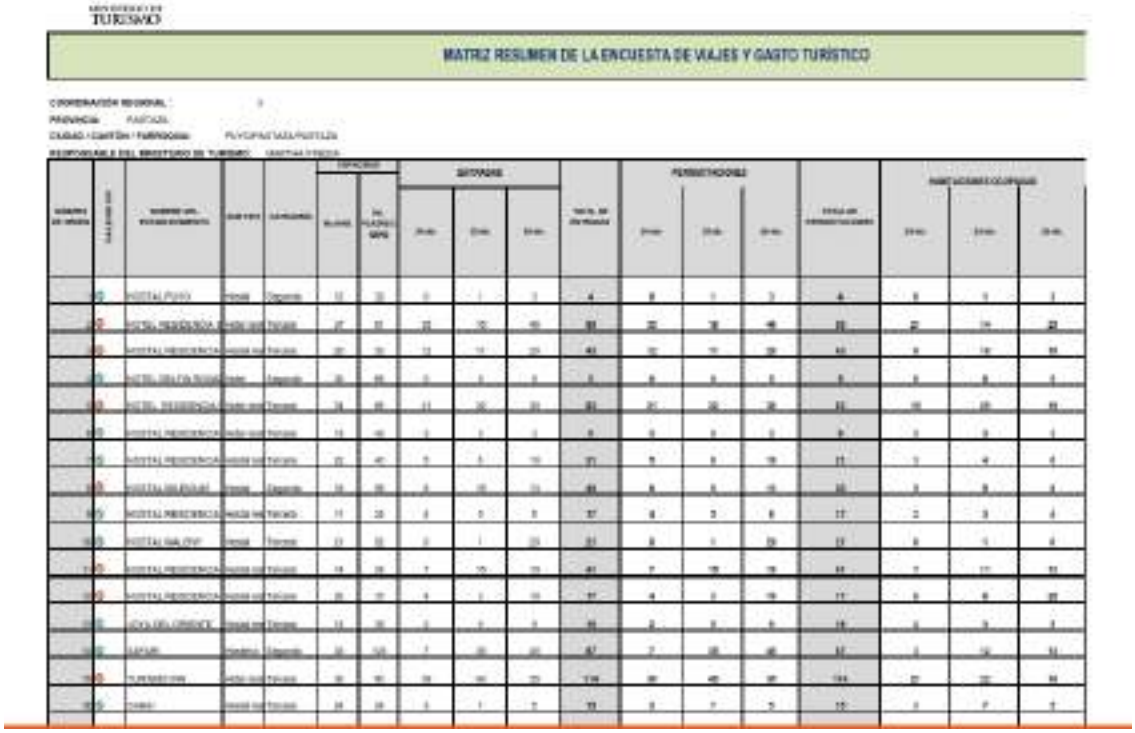
SIETE. (2015). *Reglamento de alojamiento turistico del Ecuador-Ministerio de Turismo.* Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de Reglamento de alojamiento turistico del Ecuador- Ministerio de Turismo Web Site: https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf

Urreta, E. (2019). *Diseño de productos y servicios turísticos locale*. España: Parainfo. Recuperado el 16 de Mayo de 2021

Virruel Reinoso, D., Lara Pacheco, R., Moreno Arellano, C., & Sigala Gómez, A. (2019). *Actores locales, impactos globales: aportes académicos en paradiplomacia.* Guadalajara- México: Universidad de Guadalajara.

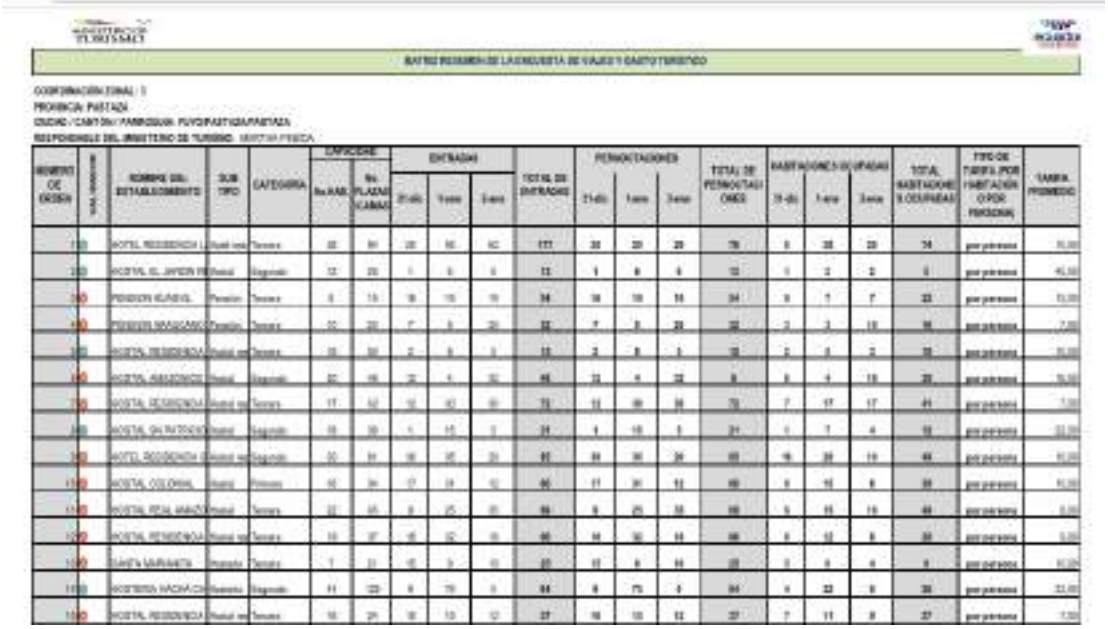
ANEXOS

Anexo 1: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2015.

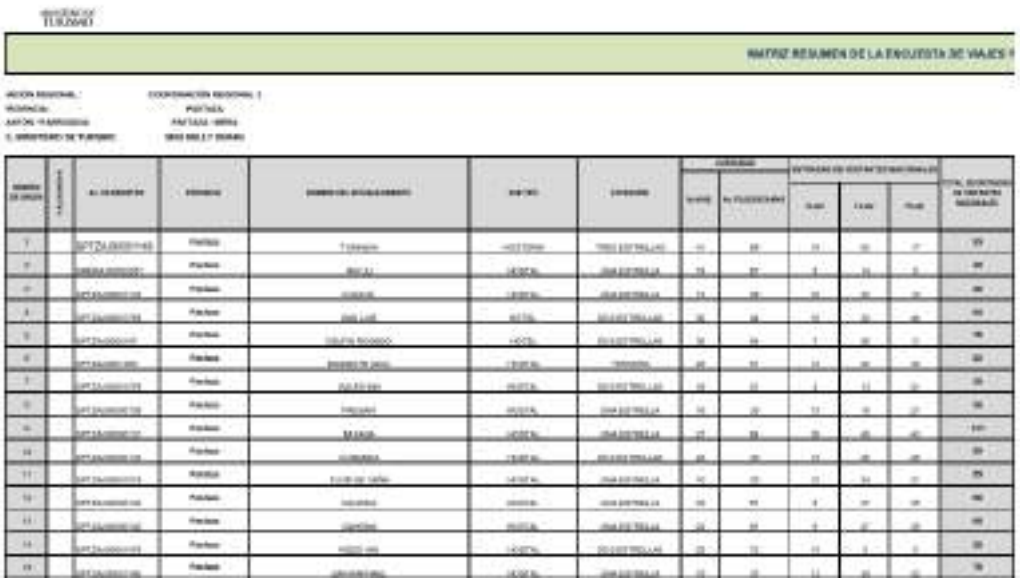


MATRIZ RESUMEN DE LA ENCUESTA DE VIAJES Y GASTO TURÍSTICO

Anexo 2: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2016.



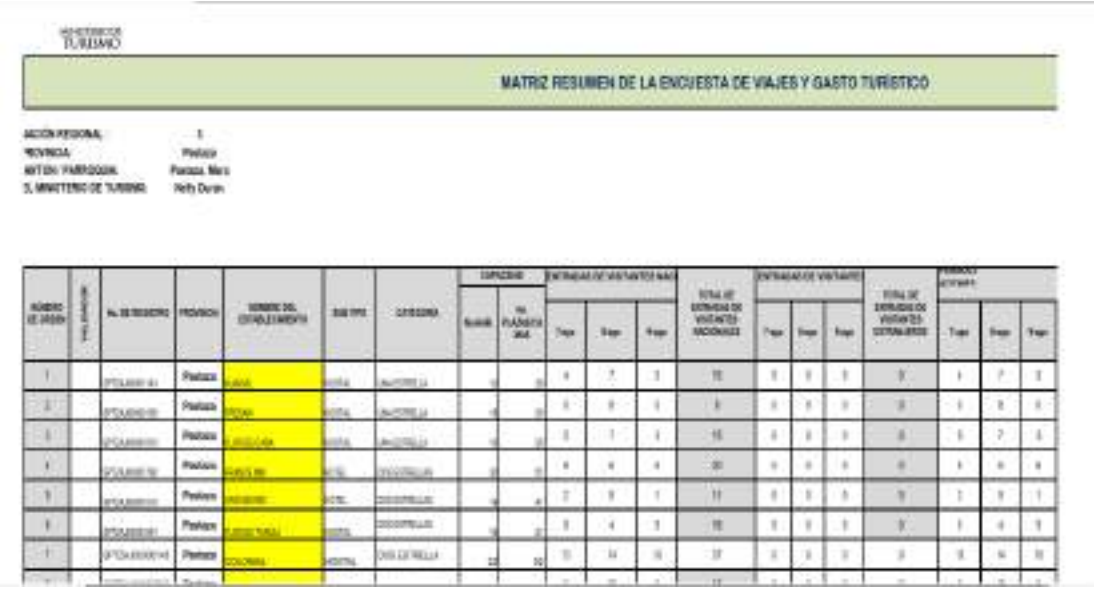
Anexo 3: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2017.



Anexo 4: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2018.



Anexo 5: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2019.



MATRIZ RESUMEN DE LA ENCUESTA DE VIAJES Y GASTO TURÍSTICO

Anexo 5: Matriz resumen de la encuesta de viajes y gasto turístico obtenidos por parte del (MINTUR), Año 2020.



MATRIZ RESUMEN DE LA ENCUESTA DE VIAJES Y GASTO TU

Anexo 5: Catastro de actividades turísticas de la provincia Pastaza, 2020.

ALOJAMIENTO

RUC	Nombre Comercial	actividad	clasificacion	categoria	totalCamas	totalPlazas
100677376001	FRESAW	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	27	27
101661817001	SAN RAPHAEL	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	45	45
103054912001	REAL AMAZONICO	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	36	36
103184586001	GAHONA	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	51	51
105193494001	CUMANDA IN	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	45	51
502501356001	GALES INN	Alojamiento	Hostal	2 Estrellas	30	30
601278997001	TIKA CHIRAW	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	56	56
601335276001	INTERCONTINENTAL JAC	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	23	23
602267874001	SAN LUIS	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	44	44
602480824001	EL CISNE INN	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	39	39
700999188001	MARIA	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	16	16
802003004001	ANZU	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	19	19
1000100899001	SAFARI AL DORADO	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	120	120
1303350969001	RAYJU	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	29	29
1307993582001	GRAN HOTEL COFANES & CASABE RESTAURA	Alojamiento	Hotel	3 Estrellas	47	50
1400373328001	JARDIN AMAZONICO	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	37	37
1600013641001	DIAMANTE AZUL	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	63	63
1600017014001	SHELL	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	16	16
1600022576001	CABAÑAS GERMANY	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	24	24
1600031239001	SANTA MARIANITA	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	38	38
1600044810001	ESMERALDITA.	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	45	45